



CONVENZIONE ASSISTENZA

anno 2024

dal 01/01/2024 al 31/12/2024

stipulata tra:

HALLEY Informatica s.r.l.

Via Circonvallazione, 131 62024 Matelica (MC)
N.Reg.Imp.,Cod.Fisc. e Partita IVA 00384350435
di seguito denominato Halley

e

Comune di Polinago

Corso Roma n. 71 41040 MODENA (MO)
Partita IVA 00474870367
di seguito denominato Cliente

La Convenzione comprende

- ASSISTENZA SOFTWARE IN CLOUD

Art. 1 OGGETTO DELLA CONVENZIONE ASSISTENZA

Oggetto della presente Convenzione sono i Servizi di Assistenza, espressamente richiesti e scelti dal Cliente:

1.1 Assistenza Software in Cloud

I Servizi oggetto di Convenzione e i relativi costi sono riportati nei sottostanti prospetti economici parziali e nell'art. 4 «Riepilogo “Prospetto economico”». Le prestazioni sono erogate alle condizioni e termini specificati di seguito. E' fatta salva, in ogni caso, la facoltà di Halley di rifiutarsi di stipulare la Convenzione con il Cliente.

Art. 1.1 ASSISTENZA SOFTWARE IN CLOUD

Halley s'impegna a fornire al Cliente, che accetta, i servizi di assistenza come descritti nei successivi articoli, in ordine alle procedure di cui all'allegato “Assistenza Software in Cloud”, con le modalità, nei limiti e alle condizioni di cui alla presente Convenzione.

1.1.1 SERVIZI STANDARD DI ASSISTENZA SOFTWARE IN CLOUD

Halley mette a disposizione del Cliente: FaqOnline, Videocorsi, Webinar e Note pratiche on line, distinti per procedura.

Sono inoltre previsti in Convenzione i servizi e gli interventi indicati con la dicitura “sì” nella seguente Tabella “Servizi assistenza Software in Cloud”.

TABELLA “SERVIZI ASSISTENZA SOFTWARE IN CLOUD”		Assistenza telefonica	Intervento
AGGIORNAMENTI			
1	Esecuzione maldestra aggiornamento procedure	No	No
2	Assistenza prelevamento aggiornamenti dal sito Halley	No	No
3	Esecuzione degli aggiornamenti (sia per procedure in assistenza che fuori assistenza)	No	No
ADDESTRAMENTI			
4	Addestramenti per funzioni poco usate e per situazioni particolari poco ricorrenti (ad esempio operazioni che vengono espletate con cadenza annuale: compilazione del CUD, del modello 770, della dichiarazione IVA, invio file all'Agenzia delle Entrate, revisioni elettorali)	No	No
5	Addestramenti per nuove funzioni (variazione legge, migliorie)	No	No
6	Addestramenti per nuove versioni procedure	No	No
7	Corsi collettivi per nuove versioni o approfondimenti su vari argomenti	No	No
CHIARIMENTI			
8	Chiarimenti su aggiornamenti software per variazioni di legge	Si	No
9	Chiarimenti su aggiornamenti software per migliorie alle procedure	Si	No
10	Chiarimenti su aggiornamenti software per errori sui programmi	Si	No
11	Consigli sul miglior uso dei programmi (iter lavoro, ecc.)	Si	No
12	Chiarimenti per dubbi sui programmi	Si	No
13	Spiegazioni su funzioni Word, Excel	No	No
CONFIGURAZIONE PROCEDURE			
14	Abilitazione delle procedure su postazione di lavoro (dietro richiesta scritta)	Si	No
15	Aggiunta, modifica, eliminazione operatori, profili, password su procedure Halley (dietro richiesta scritta)	Si	No
16	Reinstallazione procedure Halley mai utilizzate	No	No
17	Reinstallazione procedure e ripristino dati a seguito di cambio Server o PC o Sistema Operativo	No	No
18	Installazione programmi non Halley (es. programmi per controlli ministeriali, ecc.)	No	No
PARAMETRIZZAZIONI			
19	Parametrizzazioni delle stampanti e delle stampe (es.: caso di cambio stampante o PC)	No	No
20	Parametrizzazioni di bollettini o lettere d'accertamento	No	No
21	Parametrizzazioni di atti di stato civile e passaggi degli stessi in Word	No	No
22	Parametrizzazioni come personalizzazione dei testi tipo (es. loghi, ecc.)	No	No
STATISTICHE			
23	Chiarimenti per l'uso delle funzioni statistiche	Si	No
24	Creazione ed elaborazione delle statistiche	No	No

LEGENDA Si= compreso - No= escluso

Il Cliente può richiedere a parte i servizi esclusi indicati con la dicitura "no" nella Tabella "Servizi Assistenza Software in Cloud". Questi ultimi sono a pagamento "fuori Convenzione", secondo quanto specificato nel successivo articolo 3 "Servizi fuori Convenzione".

1.1.2 FORNITURA AGGIORNAMENTI ALLE PROCEDURE

Per garantire le procedure sempre aggiornate Halley offre al Cliente le seguenti tipologie di aggiornamenti rientranti nell'ambito della Convenzione:

- aggiornamenti per migliorie ordinarie alle procedure che non comportino sensibili modifiche della struttura e/o delle funzioni dei software;
- aggiornamenti per correzioni di errori;
- aggiornamenti per variazione di legge (forniti in maniera tempestiva, compatibilmente ai tempi di esecuzione delle leggi).

Il Cliente dispone, direttamente dal menu principale della procedura, di banner in cui vengono segnalate svariate informazioni utili, tra cui i link agli ultimi aggiornamenti e gli strumenti di "Webinar" e "Videocorsi" contenenti approfondimenti tematici sugli aggiornamenti.

È inclusa nella Convenzione la soluzione di problematiche, non causate da esecuzione maldestra, che si possono verificare durante il prelevamento degli aggiornamenti dai banner delle procedure, ad eccezione dei problemi di collegamento alla rete Internet. Per i software compresi nell'allegato "Assistenza Software in Cloud", Halley provvede allo scaricamento degli aggiornamenti.

1.1.3 GETTONI DI TELEASSISTENZA

Il Cliente può includere nella Convenzione i gettoni di teleassistenza, specificando le aree a cui destinarli e le quantità desiderate; ciò, per far fronte alle necessità che potrebbero presentarsi nel corso dell'anno.

Il costo del gettone di teleassistenza include 1h di attività con chiamata a carico Halley.

Le ore di teleassistenza non utilizzate potranno essere recuperate nell'anno successivo.

In ogni caso tali attività sono tenute in relazione e a completamento della Convenzione di assistenza, per cui non possono essere considerate prestazioni esenti ai fini IVA.

1.1.4 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA SOFTWARE IN CLOUD

Halley offre il servizio di Assistenza Software in Cloud per fornire risposte tempestive ed esaustive alle necessità che si possono presentare riguardo alle procedure, per quanto coperto dalla presente Convenzione.

Il servizio è svolto da tecnici specializzati, competenti sia nell'utilizzo delle procedure, sia nella materia (normativa, flusso di lavoro, scadenze).

Ad ogni ufficio della Pubblica Amministrazione (Demografici, Ragioneria, Personale, Tributi, Segreteria, Ufficio Tecnico e Egov) corrisponde un'area con personale qualificato Halley pronto a supportare il Cliente nel suo lavoro.

I canali di accesso al servizio sono:

- 1) prenotazione di chiamata tramite il pulsante "Assistenza" presente all'interno di ciascuna procedura;
- 2) chiamata ai centralini dedicati di Halley Informatica s.r.l. presenti nella pagina di login accessibile tramite la Intranet.

La prenotazione di chiamata dà diritto a precedenza nella gestione della segnalazione rispetto alle altre modalità sopra indicate.

Il servizio viene erogato tramite:

- 1) FaqOnline, Videocorsi, Webinar e Note pratiche on line;
- 2) Risposta telefonica di un tecnico specializzato sulla materia e con il supporto delle FaqOnline;
- 3) Utilizzo della teleassistenza;
- 4) Mail di risposta all'indirizzo istituzionale del Cliente.

FaqOnline: tutte le risposte ai quesiti già gestiti, sono consultabili e accessibili all'interno delle procedure stesse. Tali risposte permettono al Cliente di applicare le soluzioni indicate in completa autonomia poiché il servizio è disponibile 24 ore su 24.

Inoltre, l'archivio delle FaqOnline è aggiornato quotidianamente e le soluzioni sono facilmente rintracciabili per

argomento e parola chiave.

Videocorsi, Webinar e Note pratiche: tali strumenti fungono da guida e spiegazione di funzioni delle procedure e permettono al Cliente di trovare soluzioni in completa autonomia poiché il servizio è disponibile 24 ore su 24.

Comunicazioni telefoniche: le chiamate del Cliente avvengono su linee dedicate di Halley Informatica s.r.l. nei normali orari d'ufficio (vedi articolo 2.7 "Periodo di disponibilità del servizio assistenza" delle Condizioni generali), con espressa esclusione dei periodi di chiusura aziendale. Halley si riserva la facoltà di registrare le comunicazioni telefoniche al fine di migliorare la qualità del Servizio.

I tempi di risposta e intervento variano dando la precedenza all'ordine di prenotazione o di chiamata.

Teleassistenza: Halley utilizza lo strumento della teleassistenza, quando la richiesta sottoposta dal Cliente non appare risolvibile per via telefonica, a totale discrezione e giudizio del tecnico. Halley si riserva la facoltà di videoregistrare gli interventi in teleassistenza al fine di migliorare la qualità del Servizio.

I dati personali e le altre informazioni eventualmente raccolti tramite tali strumenti di comunicazione telefonica e teleassistenza, sono utilizzati per le esigenze organizzative e produttive segnalate, per la sicurezza del lavoro, per la sicurezza informatica e la tutela del sistema informatico. I dati personali e le altre informazioni trattati sono conservati per il tempo necessario al conseguimento dei fini sopra indicati, fermo restando l'obbligo di riservatezza. E' onere del Cliente adempiere a tutti gli obblighi GDPR per i dati personali tramite le figure di responsabilità designate dal Cliente stesso all'interno della sua organizzazione. Il Cliente autorizza fin d'ora Halley a tutto quanto sopra precisato e convenuto e acconsente al trattamento dei dati. Tutti i diritti sono indicati nella sezione "Privacy" del sito www.halley.it e nel sottostante articolo 2.10 "Privacy" delle Condizioni generali.

Il Cliente autorizza e accetta fin d'ora il collegamento alle condizioni esplicitate nella presente Convenzione.

1.1.5 CLOUD SAAS

1.1.5.1 Spazio su Datacenter

Halley garantisce l'utilizzo esclusivo degli applicativi Halley presso la propria infrastruttura certificata ISO 27001 estesa ai controlli ISO 27017 e 27018, situata presso il Datacenter di Matelica con replica per i servizi di Disaster Recovery nel Datacenter di Roma.

1.1.5.2 Copie

Halley garantisce la corretta esecuzione giornaliera delle copie dati.

Le copie vengono effettuate automaticamente di notte su una infrastruttura di backup dedicata e separata da dati e programmi Halley.

1.1.5.3 Aggiornamenti

Halley garantisce che gli aggiornamenti vengano scaricati dal server degli aggiornamenti Halley utilizzando un collegamento criptato e garantisce altresì che vengano eseguiti di notte entro 3 giorni lavorativi a partire dalla data di pubblicazione nei banner delle procedure. Gli aggiornamenti vengono effettuati da remoto.

1.1.5.4 Disaster Recovery

Halley garantisce un insieme di tecnologie, accortezze e azioni finalizzate a garantire la continuità e la sopravvivenza dei processi di business e dei servizi al loro supporto in caso di eventi disastrosi. Si basa su un piano IT di recupero dei sistemi informatici da situazioni di disastro, DRP (Disaster Recovery Plan), ovvero tramite un processo documentato atto a garantire il recupero dell'infrastruttura IT in caso di disastro, sia fisico, come ad esempio un incendio o una calamità naturale, sia logico, come ad esempio un cyber attack, ransomware.

1.1.6 IMPEGNI DI HALLEY

1.1.6.1 Spazio su Datacenter

Halley si impegna ad offrire uno spazio dedicato e delle allocazioni di risorse in termini di CPU, RAM, Hard Disk e quant'altro necessario.

1.1.6.2 Copie

Halley si impegna ad eseguire backup quotidiani, settimanali, mensili e annuali con archivio storico di 60 giorni consultabile in modo retroattivo ogni giorno.

Halley si impegna a programmare, eseguire e controllare da remoto la corretta effettuazione e l'integrità delle copie; in caso di malfunzionamento, provvederà tempestivamente alla risoluzione del problema.

1.1.6.3 Aggiornamenti

Il Cliente è avvisato della pubblicazione dell'aggiornamento solo attraverso i banner della procedura. Nei casi in cui Halley ne ravveda la necessità, avviserà il Cliente tramite PEC o indicando, con congruo anticipo, le procedure che verranno aggiornate.

Halley si impegna ad aggiornare le procedure software entro 3 giorni dalla pubblicazione nei banner delle procedure.

1.1.6.4 Information security policy

Halley si impegna ad attenersi ad eventuali information security policy che il Cliente applica ai propri fornitori. È in ogni caso responsabilità del Cliente inviare ad Halley la policy e chiederne il rispetto.

1.1.7 LIVELLI DI SERVIZIO GARANTITI (SLA)

La percentuale di tempo in cui il servizio risulta accessibile e usabile è al 99.50% su base annua.

Il servizio di supporto tecnico è operativo dal lunedì al venerdì con orario continuato 8.30 - 17.30, sabato 8.30 - 12.00 (solo assistenza telefonica).

In ogni caso è garantito 24 ore su 24 e 7 giorni su 7 il monitoraggio del sistema ed eventuale intervento tecnico in caso di necessità.

Il tempo massimo che intercorre tra la segnalazione di un inconveniente da parte del Cliente e la risposta iniziale alla segnalazione da parte del CSP (Cloud Service Provider) è di 1 ora.

Qualora successivamente all'avvio della fornitura si dovesse rendere necessaria una modifica ai livelli di servizio garantiti, questa sarà preventivamente notificata al Cliente.

1.1.8 IMPEGNI DEL CLIENTE

1.1.8.1 Uso corretto del Software Halley Informatica s.r.l.

Il software concesso in uso è della Halley Informatica s.r.l..

Il Cliente si impegna a fare un uso corretto del software e delle procedure Halley.

Halley diffida dal manomettere e/o fare un uso distorto, improprio, indebito e/o comunque illegittimo del software e delle procedure Halley.

Halley non risponde della eventuale perdita di dati generata da un non corretto utilizzo da parte del Cliente del software e delle procedure.

E' fatto divieto di chiedere assistenza tecnica sui software Halley ad altre ditte se non autorizzate da Halley.

1.1.8.2 Connettività

Il Cliente si impegna a munirsi di una connettività adeguata, preferibilmente dedicata ad Halley, con avvertenza che in difetto di una connettività dedicata, qualora si riscontrassero dei rallentamenti durante l'utilizzo delle procedure Halley, nessuna responsabilità potrà essere attribuita ad Halley.

1.1.8.3 Rete LAN e connettività

Il Cliente si impegna a non modificare la configurazione di rete e apparati di rete (es. indirizzi IP, switch, ecc...) della rete LAN e della connettività (es. accesso internet, router, ecc...).

Qualora fosse necessario, il Cliente si impegna a segnalare ad Halley con congruo anticipo (almeno 7 giorni) variazioni della LAN e/o del fornitore internet.

Il Cliente si impegna altresì a non spostare le cartelle e i percorsi di rete, delle procedure e dei dati Halley.

1.1.8.4 Aggiornamenti

Il Cliente si impegna a scaricare la lettera di aggiornamento attraverso i banner della procedura e a leggerne ed accettarne intrinsecamente tutti i contenuti.

1.1.8.5 Rispetto del termine Assistenza Software in Cloud

L'utilizzo dell'Assistenza Software in Cloud e degli aggiornamenti delle procedure oltre il termine pattuito nella presente Convenzione, è causa di arricchimento indebito, per cui si applicano le condizioni previste dal successivo articolo 3 "Servizi fuori Convenzione", fatto salvo il maggior danno dovuto all'utilizzo indebito. Il Cliente è responsabile ad ogni titolo ed in ogni sede per l'uso non concordato dei servizi Halley.

1.1.9 OBBLIGHI E LIMITAZIONI DI RESPONSABILITÀ DI HALLEY

Gli obblighi e le responsabilità di Halley verso il Cliente sono quelli definiti dalla presente Convenzione, pertanto in qualsiasi caso di violazione o inadempimento imputabile ad Halley, la stessa risponderà nei limiti previsti dallo SLA restando espressamente escluso qualsiasi altro indennizzo o risarcimento al Cliente per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura e specie. Il Cliente prende atto ed accetta che in tutti i casi in cui non trova applicazione lo SLA, in ogni caso di contestazione della prestazione, ove sussista responsabilità accertata in contraddittorio, Halley non può essere chiamata a rispondere, a nessun titolo o ragione, oltre i limiti del corrispettivo ricevuto in virtù della presente Convenzione per la parte relativa al Servizio Cloud SaaS escludendo i corrispettivi di altri servizi inclusi nella stessa o in altre Convenzioni per altri servizi (es. Assistenza Software, Hardware, ecc.).

1.1.10 REVERSIBILITÀ DEI DATI

A fronte di una richiesta scritta inviata dal Cliente tramite pec, firmata da Sindaco, Segretario Comunale o loro delegato, Halley si impegna a rendere fruibili e leggibili i dati:

- a) nella fase di esecuzione del contratto, fornendo una copia dei dati;
- b) al termine del contratto, erogando il servizio di reversibilità.

In entrambi i casi, Halley esegue il dump del database in formato SQL caricandolo su un'area SFTP che mette a disposizione del Cliente comunicando le credenziali per accedere e scaricare il dump eseguito.

I dati nell'area SFTP saranno disponibili e scaricabili per 7 giorni lavorativi, a meno di accordi diversi presi tra le parti. Trascorsi i 7 giorni, i dati verranno cancellati dall'area SFTP.

Al termine del contratto, una volta terminate le fasi di recupero, Halley procede con la definitiva cancellazione dei dati del Cliente dal Cloud Halley e dagli archivi di backup.

1.1.11 OTTEMPERANZA AI REQUISITI DI LEGGE

1.1.11.1 Trattamento dei dati

In ottemperanza alla vigente normativa in materia di privacy Halley informa il Cliente che i dati saranno trattati esclusivamente per la finalità di erogazione del servizio.

Il servizio è erogato tramite il Datacenter di proprietà di Halley Informatica S.r.l. la quale, in conformità ai requisiti di cui alle circolari Agid n.2 e n.3 del 09/04/2018 è in possesso della certificazione secondo lo standard ISO/IEC 27001 estesa con i controlli degli standard ISO/IEC 27017 e ISO/IEC 27018.

1.1.11.2 Protezione dei dati, misure di sicurezza contro intrusioni ed accessi abusivi

In attuazione delle misure di sicurezza di cui al D.lgs 196/2003 e s.m.i. e al Regolamento UE 679/2016, i dati del Cliente contenuti nei Datacenter di Halley Informatica s.r.l. sono protetti contro il rischio di intrusione ed accessi abusivi mediante l'utilizzo di appositi firewall ridonati di nuova generazione di cui Halley si impegna ad aprire le porte in ingresso (WAN to LAN) ai soli IP di nazionalità italiana.

Contro il rischio di intrusioni Halley si impegna altresì ad utilizzare strumenti ragionevolmente sicuri per accedere e svolgere attività sugli apparati, ovvero un collegamento criptato con protocolli internazionali di sicurezza, le cui credenziali di accesso sono in possesso e ad uso esclusivo degli operatori Halley che ne assicurano la custodia e la segretezza. Dette credenziali non contengono riferimenti agevolmente riconducibili agli operatori e sono modificate da questi ultimi almeno ogni sei mesi.

I trasferimenti dei dati tra i due Datacenter di Matelica e Roma avvengono mediante l'utilizzo di un canale dedicato e crittografato.

L'eventuale accesso da parte di tecnici od operatori Halley a dati contenuti nei Datacenter avviene esclusivamente per provvedere alla manutenzione ordinaria e/o straordinaria da remoto e dunque unicamente per scopi di assistenza

tecnica.

1.1.11.3 Conservazione dei log

Halley garantisce la conservazione dei LOG (traccia degli accessi e delle attività svolte sull'apparato) per un periodo di 6 mesi. Tutti i LOG possono essere recapitati al Cliente a seguito di sua richiesta scritta, inviata tramite PEC alla scrivente Società.

1.1.11.4 Sicurezza Datacenter di Matelica

Il Datacenter di Matelica in cui sono ospitati i dati Halley è strutturato in modo tale da garantire un adeguato livello di sicurezza.

Il Datacenter è stato realizzato in una struttura edile in cemento armato e sviluppato secondo lo standard TIA-942 che consente di individuare aree funzionali in modo da organizzare al meglio la sistemazione delle apparecchiature seguendo modelli e schemi predefiniti. La sala dati si affaccia su un piazzale di pertinenza completamente recintato, e sorvegliato che ospita scambiatori di calore e gruppi elettrogeni.

Il cablaggio dati, per garantire la massima sicurezza e continuità operativa, per scongiurare interferenze elettromagnetiche e per facilitare l'ispezione visiva, è aereo e posizionato sopra gli armadi che contengono gli apparati.

Porte e finestre dell'infrastruttura interna sono realizzate con materiali certificati REI 60 per un'adeguata protezione passiva contro gli incendi.

Il Datacenter con infrastruttura Tier 3 è dotato di diversi percorsi ridondanti paralleli per alimentazione e raffreddamento e di più sistemi di aggiornamento e manutenzione senza necessità di interrompere il servizio. L'alimentazione dell'apparecchiatura UPS è dotata di protezione filtro. Il locale accumulatori che ospita le stringhe del sistema di UPS, per ragioni di sicurezza, è stato realizzato separato dalle sale quadri elettrici e dalle sale che ospitano gli apparati elettronici. Particolare attenzione è stata dedicata all'isolamento tramite contro-tubazione del cablaggio delle stringhe e all'isolamento addizionale dei pianali di supporto, degli accumulatori stessi, tramite l'inserimento di vassoi isolanti addizionali.

La sala del Datacenter è mantenuta a temperatura e umidità controllate mediante impianti di aria condizionata ridondati e monitorati da un sistema di controllo/allarme.

Gli impianti tecnologici per l'antincendio sono costituiti da rilevatori di fumo, posizionati in modo modulare sopra il pavimento, e collegati al sistema antincendio. Il sistema antincendio è stato realizzato con sistemi di spegnimento a gas inerte IG55, controllabile singolarmente tramite centralina esterna al locale stesso. Tale soluzione consente l'attivazione, in modo manuale o automatico del sistema, nel solo locale dove eventualmente si è registrata la necessità della scarica, potendo così contare su una soluzione puntuale per la risoluzione dell'eventuale problema.

L'Inert55 è una miscela di azoto e argon, la cui sinergia rende la miscela un ottimo agente estinguente. La miscela agisce sull'incendio diminuendo la concentrazione dell'ossigeno nell'area protetta ad un valore che impedisce la combustione.

L'area perimetrale e lo stesso Datacenter sono videosorvegliate h24.

Il Datacenter è dotato di porta di accesso blindata e sistema di controllo accessi centralizzato, con ingresso consentito esclusivamente alle persone autorizzate tramite lettore di badge, collegato a un sistema di videosorveglianza e monitoraggio che segnala ogni eventuale violazione.

1.1.11.5 Sicurezza Datacenter di Roma

Il Datacenter di Roma in cui sono ospitati i dati Halley è strutturato in modo tale da garantire un adeguato livello di sicurezza.

Il Datacenter è stato realizzato in una struttura edile in cemento armato protetta e presidiata. La sala dati è costruita in un luogo seminterrato, con i lati non interrati che si affacciano su un piazzale di pertinenza completamente recintato, allarmato e sorvegliato che ospita scambiatori di calore e gruppi elettrogeni. La recinzione protegge il piazzale da possibili esondazioni in caso di allagamento della sede stradale attigua, e il cancello carrabile è predisposto con paratie elettriche stagne.

La sicurezza del Datacenter è altresì realizzata tramite:

- la presenza di sistemi elettronici per il controllo degli accessi;

- la presenza di personale di sorveglianza, 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno;
- la presenza di telecamere all'interno del Datacenter;
- il controllo di materiale e bagagli in entrata e in uscita dal Datacenter;
- la protezione da scariche elettriche.

Il cablaggio dati, per garantire la massima sicurezza e continuità operativa e scongiurare interferenze elettromagnetiche, è aereo e posizionato sopra gli armadi che contengono gli apparati.

Pareti, porte e finestre dell'infrastruttura interna sono realizzati con materiali certificati REI 120 per un'ottimale protezione passiva contro gli incendi.

Il Datacenter ha un'architettura completamente ridondata a livello di impianti elettrici, di raffreddamento e di rete in fibra ottica che permette di mantenere l'integrità di servizio senza mai interrompere la disponibilità dei server e degli apparati di rete ospitati nel Datacenter.

La temperatura e l'umidità all'interno del Datacenter è rigidamente controllata per assicurare condizioni stabili alle apparecchiature installate, secondo i seguenti parametri:

- temperatura tra 23 e 27 gradi centigradi;
- umidità tra 30% e 70%.

Il Datacenter è dotato di un sistema di protezione/soppressione incendi, costituito da elementi passivi ed elementi attivi:

- elementi passivi: sono localizzati in aree e parti dell'edificio dove richiesto dalle norme costruttive vigenti;
- elementi attivi: consistono in un sistema elettronico di rilevamento situato all'interno dei pavimenti e/o nei controsoffitti. Il sistema è realizzato in conformità alle norme vigenti;
- sistema di soppressione incendi: il sistema è realizzato tramite un sistema di soppressione a gas, basato principalmente su FM 200 o Inert55 (miscela di azoto e argon), o altro componente a norma di legge.

1.1.11.6 Conformita' alle misure minime di sicurezza ICT

Il servizio è conforme alla circolare AGID del 18 aprile 2017, n. 2/2017 contenente le "Misure minime per la sicurezza ICT delle pubbliche amministrazioni".

Il servizio è qualificato secondo quanto stabilito dalla circolare AGID del 9 aprile 2018, n.2/2018 contenente i "Criteri per la qualificazione dei Cloud Service Provider per la PA", e dalla circolare AGID del 9 aprile 2018, n. 3/2018 contenente i "Criteri per la qualificazione di servizi SaaS per il Cloud della PA".

1.1.11.7 Misure di sicurezza in conformita' al regolamento comunitario 679/2016 (GDPR)

Si rimanda a: *"Misure di sicurezza (Regolamento 679/2016 - GDPR)"* art. 2.10.4

In particolare, contro i rischi di distruzione e perdita dei dati il Servizio Cloud SaaS (Software as a Service) garantisce:

- l'esecuzione di backup quotidiani, settimanali, mensili e annuali con un archivio storico di 60 giorni;
- l'accesso al server consentito solo alle persone autorizzate;
- il collegamento al Cloud da parte dei sistemisti tramite tunnel criptati con chiavi SSL;
- la trasmissione delle informazioni alle Dashboard in modo sicuro: per i server tramite tunnel crittografato ssh mentre per le workstation tramite protocollo https;
- l'utilizzo di configurazioni standard per la protezione dei sistemi operativi;
- la registrazione degli accessi effettuati;
- l'utilizzo di password amministrative complesse per assistenza e manutenzione;
- la sostituzione delle password con sufficiente frequenza;
- la verifica periodica dell'utilizzabilità delle copie mediante ripristino di prova.

1.1.12 PROSPETTO ECONOMICO ASSISTENZA SOFTWARE IN CLOUD

Il Cliente s'impegna al pagamento del prezzo convenuto per l'Assistenza Software in Cloud, come da prospetto sottostante e «Riepilogo "Prospetto economico"».

Prospetto economico Assistenza Software in Cloud		
Assistenza Software in Cloud	art. 1.1.1	1.011,00 €
Fornitura aggiornamenti alle procedure	art. 1.1.2	
Gettoni di teleassistenza (Tariffa oraria) n. - a 70,00 € l'uno	art. 1.1.3	
		Totale 1.011,00 € IVA esclusa

Art. 2 CONDIZIONI GENERALI

Di seguito si precisano le condizioni generali di erogazione del servizio, per il Cliente che ha richiesto ad Halley la fornitura di prestazioni di assistenza.

Art. 2.1 SERVIZI COMPRESI IN CONVENZIONE

Le parti convengono che i servizi compresi nella presente Convenzione ed i relativi canoni sono quelli riepilogati nei prospetti economici, nell'articolo 4 «Riepilogo “Prospetto economico”» e nelle Tabelle “Servizi Assistenza Software” e/o “Servizi Assistenza Software in Cloud” e/o nella Tabella «Servizi Pacchetto Operativo “La mia Posta del Sindaco”» ove presenti.

Per l'Assistenza Software e per l'Assistenza Software in Cloud, la presente Convenzione copre tutte le procedure specificate negli allegati “Assistenza Software” e “Assistenza Software in Cloud”, parti integranti della presente Convenzione, da intendersi qui integralmente richiamati, trascritti e sottoscritti.

In presenza di Web Service, la presente Convenzione copre tutti i collegamenti specificati nel precedente “Prospetto economico Assistenza Web Service”.

Art. 2.2 IMPEGNI DI HALLEY

Halley si impegna ad erogare i servizi previsti in Convenzione. Ogni altro adempimento richiesto e non incluso in Convenzione s'intende totalmente a carico del Cliente, come disciplinato dall'art. 3 “Servizi fuori Convenzione”.

Halley è esente da responsabilità in caso di mancati aggiornamenti hardware e software a cura del Cliente e comunque per la mancata adozione da parte del Cliente di ogni attività atta a consentire l'erogazione dei servizi.

Halley è esente da responsabilità per fatti e/o eventi dovuti a circostanze contingenti, a caso fortuito o forza maggiore, non imputabili ad essa, particolarmente ove riconducibili a terzi.

Halley è esente da responsabilità verso il Cliente non in regola con quanto indicato nei successivi articoli 2.6 “Durata della Convenzione”, 2.9.2 “Fatturazione”, 2.9.3 “Pagamento” e 2.9.4 “Determina ed estremi di fatturazione” che continui a beneficiare e a fruire delle prestazioni Halley dopo la scadenza del periodo previsto nell'ultima Convenzione fatturata.

Gli obblighi e le responsabilità di Halley verso il Cliente sono quelli definiti dalla presente Convenzione, pertanto in ogni caso di contestazione della prestazione, ove sussista responsabilità accertata in contraddittorio, Halley non può essere chiamata a rispondere, a nessun titolo o ragione, oltre i limiti del corrispettivo ricevuto in virtù della presente Convenzione.

Art. 2.3 IMPEGNI DEL CLIENTE

Il Cliente s'impegna a mettere Halley nelle condizioni di svolgere correttamente i servizi previsti nella presente Convenzione, adottando ogni intervento o azione necessaria a tal fine, ivi compreso fornire tutte le informazioni utili e/o indispensabili di cui dispone.

Il Cliente s'impegna a procedere ad aggiornamenti hardware e software per consentire ad Halley l'erogazione dei Servizi di Assistenza. In presenza di servizi (es. Aggiornamenti on line, Black Box, Cloud, ecc.) che prevedono l'aggiornamento automatico delle procedure Halley, si specifica che gli aggiornamenti vengono scaricati solo per le procedure attive e in assistenza in apposita Convenzione. Le procedure fuori assistenza non vengono aggiornate. Il Cliente è reso edotto che il sistema Halley è un “Sistema integrato”. Ciò significa che le procedure dismesse e non

aggiornate (per le quali è fatto divieto per l'appunto di scaricare aggiornamenti) potrebbero risultare non più in linea col predetto sistema e per l'effetto non consentire più la consultazione dei dati.

Il Cliente s'impegna ad utilizzare i servizi nei termini convenuti, nonché ad adoperarsi per assicurare il rispetto, da parte dei propri dipendenti e/o collaboratori e/o consulenti e/o incaricati a qualunque titolo, delle condizioni presenti in Convenzione.

E' fatto divieto al Cliente di far ricorso ad assistenza tecnica di altre ditte sulle procedure (dismesse e non) e sui servizi forniti da Halley, se non autorizzato da Halley stessa.

Fermo restando ogni altro obbligo posto dalla legge o dalla Convenzione, il Cliente s'impegna altresì a operare in conformità alle disposizioni normative a tutela di programmi, dati, sistemi informatici, comunicazioni informatiche e telematiche.

Il Cliente si obbliga ad inviare la Convenzione sottoscritta e completa dell'impegno e la copertura finanziaria utile per l'emissione della relativa fattura, riportandoli nello spazio "Estremi per la fatturazione" entro il termine indicato nei successivi articoli 2.6 "Durata della Convenzione", 2.9.2 "Fatturazione", 2.9.3 "Pagamento" e 2.9.4 "Determina ed estremi di fatturazione".

Qualora non pervenga la Convenzione entro il termine convenuto e il Cliente continui a beneficiare e a fruire delle prestazioni Halley dopo la scadenza del periodo previsto in Convenzione, si dichiara e riconosce tenuto a rimborsare le spese sostenute da Halley versando per intero il canone presente in Convenzione onde non incorrere in un indebito arricchimento.

Art. 2.4 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

Halley e il Cliente si impegnano a trattare con il massimo riserbo e a mantenere riservati anche successivamente al termine del servizio oggetto della presente Convenzione, i dati e le informazioni, di cui vengano in possesso o comunque a conoscenza durante lo svolgimento del servizio e a non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione delle attività oggetto della presente Convenzione. Il Cliente prende atto e accetta che, in caso di accessi (ispezioni, verifiche, controlli) della Pubblica Autorità (Tribunale, PM, forze dell'Ordine, etc.), Halley è tenuta ad eseguire le richieste della stessa ai sensi di legge.

L'obbligo di riservatezza e segretezza del Cliente comprende e riguarda altresì le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che Halley Informatica s.r.l. sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Halley e il Cliente sono responsabili per l'esatta osservanza da parte dei propri rispettivi dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori, degli obblighi di riservatezza e segretezza anzidetti.

Art. 2.5 VALIDITÀ DELLA CONVENZIONE

La presente Convenzione annulla e sostituisce qualsiasi diversa intesa precedentemente intercorsa fra le parti. Ogni modifica della presente Convenzione deve seguire l'iter di approvazione indicato da Halley e risultare da atto scritto controfirmato dalle parti.

Art. 2.6 DURATA DELLA CONVENZIONE

La presente Convenzione è valida ed efficace dal **01/01/2024** al **31/12/2024**.

La sottoscrizione della Convenzione implica che essa vale a tutti gli effetti e non è modificabile per tutta la durata della medesima prima della scadenza.

Entro il 31 gennaio dell'anno di validità della Convenzione il Cliente si obbliga ad inviare la Convenzione sottoscritta e completa dell'impegno e della copertura finanziaria utile per l'emissione della relativa fattura, riportandoli nello spazio "Estremi per la fatturazione".

Halley si riserva la facoltà di variare il canone rispetto al periodo precedente per i motivi indicati nell'articolo 2.8.2 "Variazione del canone e delle condizioni della Convenzione".

La volontà di mantenere i servizi Halley, nel caso di Convenzione annuale, negli anni successivi al primo, dovrà essere comunicata da parte del Cliente entro il termine essenziale del 31 gennaio dell'anno successivo alla Convenzione scaduta inviando, entro il predetto termine essenziale, la Convenzione sottoscritta e completa dell'impegno e la copertura finanziaria utile per l'emissione della relativa fattura, riportandoli nello spazio "Estremi per la fatturazione".

Nel caso di Convenzione di durata diversa dall'anno solare, per il periodo successivo a quello in scadenza, la volontà

di mantenere i servizi dovrà essere comunicata da parte del Cliente entro il termine essenziale di almeno quindici giorni prima della scadenza della Convenzione in essere mediante invio ad Halley di comunicazione contenente la richiesta di proseguire l'erogazione dei servizi; la durata dovrà essere previamente concordata con Halley.

Il Cliente potrà continuare ad utilizzare le prestazioni Halley inviando la Convenzione sottoscritta e completa dell'impegno e la copertura finanziaria utile per l'emissione della relativa fattura, riportandoli nello spazio "Estremi per la fatturazione" prima della scadenza della Convenzione in essere.

E' richiesto l'invio ad Halley della Convenzione sottoscritta con contestuale comunicazione dell'impegno di spesa a norma dell'art. 191 TUEL come specificato nei successivi articoli 2.9.2 "Fatturazione", 2.9.3 "Pagamento" e 2.9.4 "Determina ed estremi di fatturazione".

Qualora, invece, non pervenga la Convenzione firmata e compilata di cui ai punti superiori nei termini indicati, Halley potrà sospendere ogni forma di assistenza in Convenzione e potrà intendere concluso ogni rapporto.

Nessuna responsabilità potrà essere imputata ad Halley per eventuali disservizi, concordando le parti sul fatto che la sospensione del servizio sarà dovuta esclusivamente all'inerzia del Cliente che non rende possibile l'erogazione delle prestazioni oltre il termine di scadenza, validità ed efficacia sopra indicato.

Il servizio potrà essere attivato comunque solo ove il Cliente abbia preventivamente adottato determina d'impegno di spesa e proceduto all'immediata comunicazione dei dati per l'emissione della fattura ai sensi dell'art. 191 TUEL e al conseguente immediato pagamento del canone relativo.

In mancanza della Convenzione firmata e degli estremi per fatturare, inviata nel termine essenziale del 31 gennaio dell'anno di fruizione, Halley è esente da qualsiasi responsabilità in caso di disservizi qualora il Cliente continui a beneficiare e a fruire delle prestazioni di Halley e il Cliente sarà tenuto a rimborsare le spese sostenute da Halley versando per intero il canone presente in Convenzione, onde non incorrere in un indebito arricchimento.

Art. 2.7 PERIODO DI DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA

Con periodo di disponibilità del servizio assistenza s'intende l'intervallo di tempo giornaliero durante il quale il Cliente può contattare Halley Informatica s.r.l. per richiedere assistenza, tramite prenotazione di chiamata e tramite i centralini dedicati disponibili sulla pagina di login accessibile tramite Intranet.

Il periodo di disponibilità dei servizi è il seguente:

- assistenza software: dal lunedì al venerdì orario continuato 8.30 - 17.30, sabato 8.30 - 12.00 (solo assistenza telefonica).

Le festività a carattere nazionale non sono comprese nella dizione "dal lunedì al venerdì".

2.7.1 INTERVENTI FUORI ORARIO DI LAVORO

Eventuali interventi o servizi richiesti al di fuori dell'orario di lavoro, saranno forniti subordinatamente alle disponibilità di Halley, che potrà accettare o meno tale richiesta, a fronte di una maggiorazione del 40% sulle tariffe in vigore, con esclusione dell'addebito per le parti di ricambio ed i materiali eventualmente impiegati in presenza di apposita relativa Convenzione.

Art. 2.8 CORRISPETTIVO

2.8.1 CANONE

Il canone da pagare di euro **1.011,00** oltre IVA, s'intende fisso ed invariato all'interno del periodo convenuto nella Convenzione, da pagare perentoriamente entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, salvo diverso accordo specifico motivato, come specificato nell'articolo 4 «Riepilogo "Prospetto economico"».

Il canone sopra indicato è al netto d'IVA; ad esso verrà applicata l'imposta sul valore aggiunto secondo l'aliquota vigente ai sensi di legge al momento del pagamento della fattura. Ciò significa che, in caso di variazioni all'IVA da applicarsi per effetto di sopravvenienze normative, le stesse saranno da aggiungersi al canone suddetto, senza riduzione alcuna per quest'ultimo, e versate dal Cliente nei modi e nei termini di legge.

2.8.2 VARIAZIONE DEL CANONE E DELLE CONDIZIONI DELLA CONVENZIONE

Per i rinnovi di cui all'articolo 2.6 "Durata della Convenzione", Halley si riserva il diritto di modificare il canone e le condizioni della presente Convenzione qualora, a seguito di modifiche legislative o altro, la corretta erogazione dei servizi dovesse comportare nuovi e più onerosi costi. La realizzazione di elementi aggiuntivi o aggiornamenti e/o

miglioramenti di particolare importanza, che comportino sensibili modifiche della struttura dei servizi e/o delle funzioni dei software, che in generale esulino dall'assistenza ordinaria, comporteranno una rivalutazione del canone iniziale. Il canone potrà variare anche per ragioni di gestione dell'andamento economico d'impresa ai fini dell'equilibrio di copertura costi/ricavi e per motivi di congiuntura economica. Sarà comunque applicata automaticamente la variazione determinata dall'aumento dell'indice generale nazionale dei prezzi al consumo pubblicati dall'ISTAT, calcolata su base annua con periodo di riferimento settembre-agosto, tenuto conto dell'indice FOI in mancanza di altro indice specificamente da applicare.

2.8.3 DIVIETO DI COMPENSAZIONE

Il Cliente non potrà compensare gli importi dovuti ai termini della presente Convenzione, con eventuali diritti o pretese vantati nei confronti di Halley, salvo diversa disponibilità di Halley e a esclusiva discrezione di essa.

2.8.4 RITARDO O INADEMPIMENTO

In caso di mancato o ritardato pagamento, nei termini in cui all'articolo 2.8.1 "Canone", Halley si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi facenti parte della presente Convenzione, fatta salva l'applicazione degli interessi moratori, del risarcimento da recupero ai sensi del D.LGS. n. 231/2002 e ss.mm., oltre al risarcimento danni ad ogni titolo o ragione.

Art. 2.9 FATTURAZIONE - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

2.9.1 REGIME IVA

Il corrispettivo della Convenzione verrà da Halley fatturato, con regime IVA secondo la disciplina dello split payment di cui alla Legge n. 190/2014, secondo le istruzioni ministeriali.

2.9.2 FATTURAZIONE

La fatturazione, assoggettata all'IVA vigente o, per gli Enti pubblici ove previsto, con regime IVA secondo la disciplina dello split payment di cui alla Legge n. 190/2014, secondo le istruzioni ministeriali, avverrà contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio al ricevimento della Convenzione firmata e completa dei dati d'impegno e copertura finanziaria.

A tal fine il Cliente si obbliga a comunicare tempestivamente, entro il 31 gennaio dell'anno di inizio della presente Convenzione, gli estremi della Determina di impegno di spesa, il Capitolo di Spesa e gli estremi di fatturazione (CIG e Codice Univoco). Si obbliga altresì a comunicare la Determina di liquidazione, non appena emessa e pubblicata.

In caso di Convenzione pluriennale, gli estremi della Determina di impegno di spesa, il Capitolo di Spesa e gli estremi di fatturazione (CIG e Codice Univoco), devono coprire l'intero importo della presente Convenzione e devono essere comunicati tempestivamente, entro il 31 gennaio dell'anno di inizio della presente Convenzione. In questa ipotesi pluriennale, la fatturazione pro quota annuale avverrà entro il 31 gennaio di ciascun anno di erogazione.

In difetto di quanto sopra, qualora il Cliente, per sua inerzia non consenta l'emissione delle fatture entro l'anno di erogazione del servizio, è passibile degli interessi di mora previsti dalla Legge in quanto con la sua condotta omissiva il Cliente non rende possibile l'emissione della fattura e il pagamento del corrispettivo della prestazione stessa.

2.9.3 PAGAMENTO

Rimessa diretta 30 gg. dalla data di emissione/accettazione della fattura.

Si applicano gli interessi ex L. 231/2022, dalla scadenza.

2.9.4 DETERMINA ED ESTREMI DI FATTURAZIONE

Secondo quanto stabilito nell'art. 191 comma 1 del T.U. 18/08/2000 n. 267 e successive modifiche, il Cliente dovrà comunicare l'impegno e la copertura finanziaria utile per l'emissione delle relative fatture, riportandoli nello spazio "Estremi per la fatturazione" presente nell'ultima pagina della Convenzione nell'articolo 4 «Riepilogo "Prospetto economico"», che va rispedita alla Halley completa di tutti i dati, timbrata e controfirmata dal Legale Responsabile del Cliente o soggetto ad uopo formalmente delegato.

In mancanza della comunicazione, Halley ha facoltà di non eseguire la prestazione sino a quando i dati non gli vengano comunicati.

2.9.5 TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche, le parti si impegnano a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine di tracciabilità dei flussi finanziari. Le parti si impegnano a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia ove ha sede la stazione appaltante, della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore / subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

2.9.5.1 Tracciabilità operazioni

Ai sensi dell'art. 3, comma 9-bis della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche, il mancato utilizzo del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni costituisce causa di risoluzione della Convenzione.

Art. 2.10 PRIVACY

2.10.1 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI

L'informativa sul trattamento dei dati personali è pubblicata nel sito www.halley.it – sezione Privacy – Informativa nei confronti dei Clienti, e si considera qui integralmente riportata.

2.10.2 NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Cliente, per i Servizi oggetto della presente Convenzione, nomina Halley Informatica s.r.l. quale Responsabile per il trattamento dei dati. Per effetto della presente nomina, che annulla e sostituisce ogni altra eventuale precedente nomina, Halley è autorizzata esclusivamente al trattamento dei dati personali e/o particolari forniti dal Titolare del Trattamento (di seguito anche "Cliente") nella misura e nei limiti necessari all'esecuzione delle attività ad essa assegnate.

Halley ha il potere di compiere tutte le attività necessarie per assicurare il rispetto delle vigenti disposizioni in materia nonché il compito di organizzare, gestire e supervisionare tutte le operazioni di trattamento dei dati personali ad essa comunicati dal Cliente ai fini dell'esecuzione delle attività oggetto della presente Convenzione.

In conformità a quanto prescritto dal Codice Privacy e dal Regolamento n. 679/2016 relativamente ai dati personali ed alle modalità di trattamento, si precisa che Halley è tenuta a:

- a) svolgere le attività oggetto della Convenzione in conformità alle disposizioni previste dal Regolamento (UE) 679/2016 e, nello specifico, ai principi enunciati dall'art. 5 GDPR, del cui rispetto il Responsabile dev'essere competente, nonché in conformità ai provvedimenti emanati dal Garante per la protezione dei dati personali e, in generale, alla normativa europea o statale;
- b) attenersi al divieto di comunicazione dei dati personali salvo il caso in cui ciò si renda necessario per ottemperare a specifici obblighi disposti dalle autorità pubbliche o per l'adempimento dell'incarico affidato mediante Convenzione dal Cliente al Responsabile. In tal caso il Cliente autorizza l'eventuale comunicazione dei dati personali a terzi, che dovranno a loro volta essere regolarmente nominati Responsabili del trattamento, esclusivamente al fine di adempiere agli obblighi contrattuali o al fine di ottemperare a specifici obblighi disposti da leggi o regolamenti applicabili al Responsabile;
- c) rispettare le condizioni di cui all'art. 28, paragrafi 2 e 4, GDPR per ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento; in particolare, il Responsabile, qualora ricorra ad altro Responsabile per l'esecuzione di specifiche attività di trattamento per conto del Cliente, è consapevole che l'altro Responsabile dovrà sottostare agli stessi obblighi previsti nella presente nomina;
- d) attenersi al divieto di diffusione nonché al divieto di utilizzo autonomo dei dati personali per finalità diverse rispetto a quelle specificate nella presente nomina;
- e) garantire che, all'interno della sua organizzazione e sotto la sua autorità, i dati personali siano trattati soltanto da persone appositamente incaricate e individuate come autorizzate al trattamento, le quali si siano impegnate a trattare e custodire in modo sicuro e riservato i dati loro affidati;
- f) adottare le misure richieste ai sensi dell'art. 32 GDPR;
- g) coadiuvare ed assistere il Titolare, nell'ambito dei servizi oggetto della presente scrittura, nel dar seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui agli artt. da 15 a 22 GDPR;
- h) assistere il Titolare nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli artt. da 32 a 36 GDPR, ed in particolare:
 - nella predisposizione delle misure di sicurezza da adottare a protezione dei dati;
 - nel dare notizia e documentare al Cliente le eventuali violazioni subite, senza ingiustificato ritardo dalla

scoperta delle stesse. A tal fine il Responsabile si impegna a comunicare, per iscritto, nel momento in cui ne è venuto a conoscenza, ogni violazione dei dati personali subito da sé o da qualsivoglia Sub-responsabile;

- nello svolgere, ove necessario, una valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e una consultazione preventiva dell'Autorità di Controllo (Garante per la protezione dei dati personali);

- i) restituire e/o cancellare i dati personali al termine del trattamento oggetto del rapporto in essere, eliminando qualunque copia – in formato cartaceo e/o elettronico – sia stata fatta dagli stessi, salvo diverso obbligo di legge. E' fatto salvo il diritto del Responsabile di trattare i dati personali anche successivamente alla data di cessazione al solo ed esclusivo fine di ottemperare a specifici obblighi disposti da leggi o regolamenti applicabili al Responsabile, nei limiti e per la durata da questi previsti;
- j) mettere a disposizione del Cliente tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal GDPR e ai sensi dell'art. 31 GDPR, cooperare, su richiesta, con l'Autorità di controllo;
- k) garantire al Cliente la possibilità di effettuare audit previo accordo su tempistiche e modalità;
- l) redigere il registro delle categorie di attività di trattamento, in conformità a quanto richiesto dall'art. 30 GDPR;
- m) non trasferire i dati personali trattati per conto del Cliente al di fuori della Comunità Europea o ad organizzazioni internazionali.

Sotto il profilo della responsabilità per i danni cagionati dal Responsabile, si richiamano gli artt. 82, 83 e 84 GDPR.

Sono a carico del Cliente tutti gli obblighi stabiliti dalla normativa nei confronti degli interessati, compresi, a titolo meramente esemplificativo, gli obblighi di informazione, gli obblighi relativi al conferimento del consenso, gli obblighi relativi all'esercizio dei diritti degli interessati.

Nessun corrispettivo è dovuto dal Cliente al Responsabile per l'espletamento della funzione.

L'atto di nomina ha durata pari alla Convenzione e la sua efficacia cesserà alla data in cui la Convenzione verrà meno per qualsivoglia motivo. Nessuna responsabilità può essere pretesa in capo al Responsabile dal Cliente in caso di illegittima fruizione dei servizi senza Convenzione o oltre la sua scadenza. Nel caso in cui, in qualsiasi momento, una delle disposizioni della presente nomina sia o diventi invalida o inapplicabile, tale disposizione sarà considerata autonomamente rispetto alla presente nomina e, se possibile, sostituita da una disposizione legittima e, ove consentito, non influenza la validità o l'applicabilità di alcuna altra disposizione della presente nomina.

Per tutto quanto non espressamente specificato, il Responsabile si atterrà a quanto previsto dal Regolamento (UE) 679/2016, dal Codice Privacy e a successive disposizioni normative in materia di protezione dei dati personali.

2.10.3 NOMINA AD AMMINISTRATORE DI SISTEMA

Al fine di garantire la sicurezza delle banche dati e la corretta organizzazione della struttura informatica, Halley provvede a nominare internamente gli Amministratori di Sistema. Gli Amministratori di Sistema si occupano della gestione delle componenti trasferite in cloud, quali infrastrutture e applicazioni (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: gestionali, middleware, database, sistema operativo, server, storage e network) e sono selezionati sulla base delle loro competenze e della loro professionalità. Nell'atto di nomina sottoscritto, Halley ha inserito una elencazione analitica delle funzioni attribuite all'Amministratore di Sistema. A fronte di una richiesta scritta inviata dal Cliente tramite posta elettronica, Halley si impegna a fornire tempestivamente l'elenco dei soggetti nominati. La richiesta può essere inviata in qualsiasi momento sino alla conclusione del contratto. Quanto sopra non esenta il Cliente dal dover nominare un Amministratore di Sistema per la gestione degli accessi e dei profili e, più in generale, per la gestione degli applicativi software in uso all'Ente stesso.

2.10.4 MISURE DI SICUREZZA (REGOLAMENTO 679/2016 - GDPR)

Il Regolamento Europeo 679/2016 (meglio noto come GDPR) ha introdotto il principio dell'accountability (responsabilizzazione nella traduzione italiana), individuando nel Titolare del trattamento dei dati, il soggetto competente a garantire il rispetto dei principi posti dalla nuova disciplina in tema di trattamento dei dati personali.

In particolare l'art. 24 del Regolamento prevede che tenuto conto della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, nonché dei rischi aventi probabilità e gravità diverse per i diritti e le libertà delle persone fisiche, il Titolare del trattamento debba mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire ed essere in grado di dimostrare, che il trattamento sia effettuato conformemente al Regolamento.

Halley garantisce, già da tempo, procedure e interventi "privacy compliance" e supporta il Cliente nell'adeguamento alla normativa comunitaria offrendo servizi in grado di assicurare un livello di sicurezza adeguato contro i rischi di

accesso in modo abusivo o illegale a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

In particolare, il Gruppo Halley Informatica sviluppa software che prevedono il trattamento di dati personali, considerando *ab origine* i requisiti di conformità al GDPR e li mantengono nel corso della vita del software.

Nello specifico le procedure:

- assicurano un ambiente operativo dotato di tutti i dispositivi necessari a garantire la riservatezza dei dati e l'accesso alle informazioni e ai programmi, in conformità con la normativa in materia di privacy. A ogni operatore sono assegnate una password e un profilo che definiscono le abilitazioni autorizzate. Esse sono gestite a livello di singola funzione.

Il riconoscimento dell'operatore abilitato può avvenire anche tramite una Smart Card.

I profili sono impostati dall'operatore comunale, con qualifica di Amministratore di sistema, che dispone delle autorizzazioni necessarie;

- consentono l'accesso ai dati attraverso una procedura di autenticazione abbinata ad una di autorizzazione;
- sono configurabili in modo da restringere il trattamento ai soli dati necessari all'operatore nell'esecuzione delle sue funzioni, attraverso opportuni profili di accesso;
- consentono di aggiornare i dati, quando necessario al titolare del trattamento, sempre attraverso opportuni profili di accesso;
- assicurano l'utilizzo di password complesse;
- garantiscono la sostituzione delle password con sufficiente frequenza: il sistema automaticamente avvisa l'operatore se le password sono scadute e obbliga a cambiarle. Le stesse possono essere sostituite autonomamente da ogni operatore;
- consentono al tecnico del Gruppo Halley Informatica di accedere da remoto al pc del Cliente per finalità di assistenza, tuttavia l'intervento deve essere attivato/disattivato dall'utilizzatore del pc stesso;
- ove l'interessato eserciti fondatamente il diritto di cancellazione, permettono al titolare del trattamento di cancellare i dati;
- prima di attivare la cancellazione prevedono un warning per evitare cancellazioni accidentali;
- consentono al titolare del trattamento di rendere immodificabili i dati pubblicati;
- ove l'interessato eserciti fondatamente il diritto di rettifica, permettono al titolare del trattamento di rettificare i dati, tracciando la modifica;
- ove l'interessato eserciti fondatamente il diritto di limitazione, permettono al titolare del trattamento di limitare i dati sino alla cessazione delle cause di limitazione;
- consentono di proteggere i dati di log in modo da garantirne l'integrità, la riservatezza e la disponibilità;
- consentono di secretare i dati identificativi o i dati critici in relazione a specifiche attività di trattamento o specifiche categorie di utenti (ad esempio in caso di dati particolari);
- assicurano la registrazione degli accessi effettuati, inclusi quelli effettuati dal responsabile di sistema;
- assicurano la tracciabilità dei log di tentativi di accesso e la loro registrazione nel database;
- prevedono l'individuazione dell'operatore che esegue eventuali variazioni.

L'accesso all'applicativo, alle sue funzioni e alla configurazione è quindi profilabile secondo le possibili necessità del Cliente.

Quanto al sito istituzionale (ove previsto) per la consultazione dei dati anagrafici online, l'applicativo assicura che:

- ad ogni utente sono assegnate una password e un profilo che definiscono le abilitazioni autorizzate;
- ad ogni profilo è possibile attribuire un set di dati da far visualizzare all'utente;
- per ciascun utente è possibile definire:
 - la data di scadenza dell'accesso al servizio;
 - l'indirizzo IP dal quale l'utente può esclusivamente collegarsi al servizio;
 - l'orario in cui l'utente può accedere al servizio;
 - l'utilizzo di password complesse;
- per effettuare l'accesso l'utente, oltre alle credenziali, deve obbligatoriamente indicare il riferimento della pratica nell'ambito della quale viene effettuata la consultazione;
- ad ogni nuovo accesso, all'utente vengono notificate le informazioni circa gli ultimi due accessi eseguiti precedentemente (data, ora, indirizzo IP);
- registrazione di tutte le operazioni svolte da ciascun utente.

2.11 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E RECESSO

Ogni inadempimento di una delle parti alle obbligazioni assunte in base alla presente Convenzione, che si protragga per oltre 30 giorni successivi dalla ricezione di apposita diffida scritta o a mezzo PEC, determinerà la risoluzione di diritto della Convenzione stessa ai sensi dell'art. 1454 C.C.

La parte interessata è tenuta a comunicare all'altra via PEC che intende valersi della clausola risolutiva.

Rientra nell'ipotesi di inadempimento l'inosservanza da parte del Cliente degli obblighi previsti dagli artt. 1.1.8, 2.3 "Impegni del Cliente", 2.4 "Obblighi di riservatezza", 2.8 "Corrispettivo", 2.9 "Fatturazione - Tracciabilità dei flussi finanziari".

In alternativa, la parte adempiente, a propria discrezione, potrà preliminarmente inviare a quella inadempiente diffida, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 c.c., assegnando un termine non inferiore a 15 giorni per adempiere. In tale ipotesi, decorso inutilmente il predetto termine, la Convenzione s'intenderà comunque risolta di diritto.

Le Parti potranno altresì recedere dal presente accordo mediante invio di PEC con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della diffida stessa.

Rimangono ferme le conseguenze della responsabilità per inadempimento imputabile al debitore e quindi il risarcimento del danno, ai sensi di legge.

La Convenzione può essere risolta da ciascuna Parte ai sensi dell'art. 1456 c.c. a mezzo di lettera Raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata, agli indirizzi di cui all'art. 2.14 "Comunicazione tra le parti" della presente Convenzione, da inviarsi alla controparte con preavviso di 15 giorni al verificarsi delle seguenti condizioni:

- in caso di cessazione, per qualsiasi motivo, della Convenzione di assistenza del software già esistente tra Halley e il Cliente;
- in caso di violazione degli obblighi di riservatezza;
- in caso di condizione di insolvenza del Cliente rispetto ai termini della presente Convenzione. In questo caso la riattivazione dei servizi è subordinata alla regolarizzazione della sua posizione nei confronti di Halley;
- nel caso in cui il Cliente si renda parte attiva in tentativi di violazione dei sistemi informatici di Halley;
- in caso di inadempimento ad una o più delle obbligazioni previste dagli artt. 2.6 "Durata della Convenzione" e 2.8 "Corrispettivo".

La risoluzione della Convenzione implica la cessazione anche senza preavviso dei servizi forniti.

2.12 SOSPENSIONE DEI SERVIZI

Halley ha facoltà di sospendere, senza preavviso, l'erogazione dei Servizi qualora si verifichi una delle seguenti fattispecie:

- richiesta avanzata da parte di qualche autorità pubblica e relativa alla violazione di norme e/o regolamenti vigenti nello Stato italiano;
- interruzione dei Servizi per cause imprevedibili e non imputabili ad Halley;
- non accessibilità ai Servizi per mancata connettività del Cliente.

Per 'sospensione' dei Servizi si intende l'impossibilità temporanea di usufruire dei Servizi oggetto della presente Convenzione attraverso qualsiasi mezzo di telecomunicazione.

Durante il periodo di sospensione e fino al termine dello stesso, il Cliente è tenuto a pagare un corrispettivo per il mantenimento dei Servizi.

Il Cliente riconosce e accetta di non poter avanzare alcuna richiesta di risarcimento danni nei confronti di Halley a seguito di quanto specificato nei commi precedenti.

2.13 FORO COMPETENTE

Fatta salva l'applicazione della disciplina in tema di accordi bonari di cui all'art. 211 e ss del D.Lgs. n. 36/2023, per qualsiasi controversia che non fosse possibile comporre bonariamente, relativa all'interpretazione o all'esecuzione della presente Convenzione, il Cliente accetta sin d'ora, senza riserve, la competenza territoriale giudiziaria esclusiva del Tribunale di Macerata.

2.14 COMUNICAZIONE TRA LE PARTI

Ai fini delle comunicazioni in relazione all'esecuzione della presente Convenzione, le parti eleggono il proprio domicilio fisico nell'indirizzo sotto indicato e domicilio digitale presso la PEC seguente.

Le parti si impegnano a comunicare eventuali variazioni in merito.

Quindi, rispettivamente:

Domicilio fisico Halley:

Halley Informatica s.r.l.

Indirizzo: Via Circonvallazione, 131 - 62024 Matelica (MC)

All'attenzione dell'Ufficio Convenzioni Assistenza

Email: halley@halley.it

Tel.: 0737-781211

Domicilio digitale Halley:

PEC: halleyinformatica@legalmail.it

Domicilio fisico Cliente:

Comune di Polinago

Indirizzo: Corso Roma n. 71 - 41040 MODENA (MO)

All'attenzione di:

Email: polinago@cimone.it

Tel.: 0536/47000

Domicilio digitale Cliente:

PEC: comune@cert.comune.polinago.mo.it

2.15 NORME FINALI

Per quanto non espressamente disciplinato nella presente Convenzione si richiamano le disposizioni in materia di esecuzione contrattuale di cui al Codice dei Contratti pubblici (D.Lgs. n. 36/2023 - artt. 113 e successivi), alle linee guida dell'ANAC, alle linee guida dell'AGID, nonché alle norme del Codice Civile.

La presente Convenzione annulla e sostituisce ogni eventuale diversa intesa precedentemente intercorsa tra le parti.

Ogni modifica alla presente Convenzione dovrà risultare da atto scritto e firmato da entrambe le parti.

L'eventuale tolleranza di una parte all'inadempimento dell'altra non può in alcun modo essere considerata come rinuncia ai diritti derivanti dalla presente Convenzione.

L'eventuale nullità e/o inefficacia e/o annullamento e/o invalidità di una delle clausole di Convenzione, anche in relazione a ciascuna tipologia di Servizio, non inficia la validità dell'intera Convenzione, né delle ulteriori clausole ad essa applicabili.

Art. 3 SERVIZI FUORI CONVENZIONE

Il Cliente può richiedere servizi fuori Convenzione nei casi e alle condizioni sotto disciplinati. Per tali richieste Halley predisponde relativo preventivo, salva, comunque, la facoltà di Halley di accettarle o meno.

3.1 SERVIZI FUORI CONVENZIONE ASSISTENZA SOFTWARE E ASSISTENZA SOFTWARE IN CLOUD

Si intendono servizi fuori Convenzione e saranno erogati a pagamento:

- a) i servizi richiesti per le "procedure in Convenzione", ovvero per le procedure presenti nell'allegato "Assistenza Software in Cloud", indicati come esclusi con la dicitura "no" nella Tabella "Servizi Assistenza Software in Cloud";
- b) i servizi richiesti per le procedure "fuori Convenzione" e quindi assenti dall'elenco di cui all'allegato "Assistenza Software in Cloud";
- c) tutti i servizi non esplicitamente previsti e concordati, quindi "fuori Convenzione", di cui comunque il Cliente usufruisce.

Il costo dei servizi "fuori Convenzione" di cui ai precedenti punti a), b) e c) verrà conteggiato sulla base del listino vigente e dell'articolo 3.2 "Tariffe per interventi".

Halley si impegna ad inviare apposito preventivo e/o successivo conteggio.

In ogni caso, il Cliente è obbligato a fornire tutti i dati necessari all'emissione della fattura (si rinvia all'articolo 2.9 "Fatturazione - Tracciabilità dei flussi finanziari"), ivi compresi gli estremi della determina d'impegno di spesa a norma

dell'art. 191 TUEL.

Per il punto a), i tempi di intervento varieranno secondo l'ordine di chiamata o prenotazione.

Per i punti b) e c), i tempi di intervento varieranno dando la precedenza ai servizi richiesti su procedure in Convenzione, salvi quelli già goduti dal Cliente.

E' vietato l'aggiornamento delle procedure e l'uso dei servizi fino alla regolarizzazione della propria posizione, in caso d'indebita fruizione di servizi Halley, saranno in ogni caso dovuti dal Cliente i costi relativi, fatto salvo il maggior danno subito da Halley.

Il Cliente è reso edotto che il sistema Halley è un "Sistema integrato". Ciò significa che le procedure Halley dismesse e non aggiornate (per le quali è fatto divieto per l'appunto di scaricare aggiornamenti) potrebbero risultare non più in linea col predetto sistema e per l'effetto non consentire più la consultazione dei dati.

A questo fine Halley consiglia l'eventuale migrazione dei dati stessi su supporto di identiche caratteristiche tecniche. Halley è comunque riconosciuta esente da ogni e qualsivoglia responsabilità anche in relazione alla fruibilità dei predetti dati.

Si diffida, in ogni caso, dal far ricorso all'assistenza tecnica sulle procedure Halley (dismesse e non) da parte di altre ditte non autorizzate da Halley stessa, sia per la tutela del software che per i conseguenti eventuali disservizi, di cui Halley è comunque esonerata totalmente.

3.2 TARIFFE PER INTERVENTI

Le parti convengono che qualsiasi intervento necessario al Cliente, non incluso tra i Servizi indicati in Convenzione, sarà effettuato da Halley dietro compenso economico, proporzionato all'impegno richiesto, previo invio di offerta/preventivo all'indirizzo di cui all'articolo 2.14 "Comunicazione tra le parti". Per tutti i servizi non coperti dalla presente Convenzione verranno applicate le seguenti tariffe.

Tali tariffe riguardano gli interventi in sede Halley, presso il Cliente e in Teleassistenza, come di seguito specificate.

Tariffe per Interventi	
Gettone di teleassistenza (Tariffa oraria) *	70,00 €
Addestramento/intervento di 3 ore presso il Cliente (la tariffa comprende le ore di viaggio e i rimborsi chilometrici) *	600,00 €
Attività in teleassistenza (Tariffa oraria) *	70,00 €
Attività in sede Halley (Tariffa oraria) *	70,00 €
Trasferta	0,80 € al Km.

Le tariffe s'intendono IVA esclusa

* Ai Clienti senza regolare Convenzione saranno applicate tariffe a discrezione di Halley, proporzionate all'impegno richiesto.

Art. 4 RIEPILOGO "PROSPETTO ECONOMICO"

Il corrispettivo per le prestazioni rese da Halley in favore del Cliente e individuate negli articoli superiori è specificato nel successivo prospetto economico che riporta nel dettaglio quanto dovuto per ciascun servizio richiesto e fornito.

Il Cliente con la sottoscrizione accetta espressamente, per averli specificamente concordati e condivisi, i superiori articoli 1 "Oggetto della Convenzione Assistenza" e relativi sub, 2 "Condizioni generali" e relativi sub, 3 "Servizi fuori Convenzione" e relativi sub, 4 «Riepilogo "Prospetto economico"» con l'indicazione dei prezzi nonché gli allegati "Assistenza Software" e/o "Assistenza Software in Cloud".

Prospetto economico convenzione dal 01/01/2024 al 31/12/2024

Software	
Assistenza software in Cloud	1.011,00
Servizi	
Totale	1.011,00

Totale Convenzione 1.011,00 € IVA esclusa

MODALITA' DI PAGAMENTO

Imponibile	IVA*	Totale	Data fattura	Data pagamento
1.011,00	222,42	1.233,42		30 giorni dalla fattura

* si espone l'IVA attualmente vigente. Eventuali variazioni dell'aliquota comporteranno conseguenti variazioni sul totale.

ESTREMI PER LA FATTURAZIONE (compilare tutti i campi)

Nome Responsabile dell'ordine:

N. impegno: Data impegno: Capitolo di spesa:

N. Determina: Data determina:

CIG (distinguere chiaramente le lettere dai numeri):

Cod. univoco (distinguere chiaramente le lettere dai numeri):

Le parti dichiarano di accettare e condividere specificamente le Condizioni Privacy previste nell'art. 2 "Condizioni Generali" e riportate nel sito www.halley.it - Sezione Privacy.

Amministratore Unico
Francesco Ciccolini



Halley Informatica s.r.l

DATA

Il Cliente (Timbro e firma)

Ai sensi e per gli effetti degli Artt. 1341 e 1342 del C.C. il Cliente dichiara di aver letto, preso piena conoscenza e di approvare specificamente le clausole contenute agli articoli seguenti e relativi sub: Art. 1 (Oggetto della Convenzione Assistenza) e in particolare i sub Artt. 1.1.4 Modalità di erogazione dei servizi di Assistenza Software in Cloud, 1.1.5 Cloud SaaS, 1.1.6 Impegni di Halley, 1.1.8 Impegni del Cliente, 1.1.9 Obblighi e limitazioni di responsabilità di Halley, 1.1.10 Reversibilità dei dati, 1.1.11 Ottemperanza ai requisiti di legge, Art. 2 (Condizioni generali) e in particolare i sub Artt. 2.1 Servizi compresi in Convenzione, 2.2 Impegni di Halley, 2.3 Impegni del Cliente, 2.4 Obblighi di riservatezza, 2.5 Validità della Convenzione, 2.6 Durata della Convenzione, 2.7.1 Interventi fuori orario di lavoro, 2.8 Corrispettivo e in particolare gli ulteriori sub Artt. 2.8.2 Variazione del canone e delle condizioni della Convenzione, 2.8.3 Divieto di compensazione, 2.8.4 Ritardo o inadempimento, 2.9 Fatturazione - tracciabilità dei flussi finanziari e in particolare gli ulteriori sub Artt. 2.9.2 Fatturazione 2.9.3 Pagamento 2.9.4 Determina ed estremi di fatturazione, 2.10 Privacy, 2.11 Clausola risolutiva espressa e recesso, 2.12 Sospensione dei servizi, 2.13 Foro competente, Art. 3 (Servizi fuori Convenzione) e in particolare i sub Artt. 3.1 Servizi fuori Convenzione Assistenza Software e Assistenza Software in Cloud, 3.2 Tariffe per interventi, Art. 4 («Riepilogo "Prospetto economico"») della presente Convenzione, ivi compresi gli allegati. Le Parti concordano reciprocamente, per motivi di mera semplificazione, di non riportare tutte le altre rubriche degli ulteriori sub degli articoli sopra indicati che comportano di limitazioni e sui quali ribadiscono di aver specificamente posto attenzione, di averli valutati, condivisi e concordati in quanto ciascuna clausola è stata oggetto di puntuale trattativa.

Amministratore Unico
Francesco Ciccolini



Halley Informatica s.r.l

DATA

Il Cliente (Timbro e firma)

VERIFICA (Responsabile Processo Contratti) Data: 24/10/2023 Firma: Giovanna Girolami	CONVALIDA (Responsabile Sistema Gestione Qualità) Data: 24/10/2023 Firma: Romina Crescentini
---	---

Inviare compilato e sottoscritto digitalmente (PEC: halleyinformatica@legalmail.it Mail: halley@halley.it).

• ALLEGATO "ASSISTENZA SOFTWARE IN CLOUD" - PROCEDURE AL 15/04/2024 Comune di Polinago

PROCEDURA				ASSISTENZA		
Numero Licenza	Del	Area	Descrizione	Dal	Al	Canone applicato
215207	01/04/2022	Sistemistica	Ambiente Halley	01/01/2024	31/12/2024	221,00
215212	01/04/2022	Ufficio tecnico	LL.PP. e manutenzioni	01/01/2024	31/12/2024	790,00
					Totale	1.011,00