



# CONVENZIONE SERVIZI SISTEMISTICI

**anno 2017**

dal 01/01/2017 al 31/12/2017

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 Caldarola**

P.zza Vittorio Emanuele  
Partita IVA 00217240431  
di seguito denominato Cliente

La convenzione comprende

- SERVIZIO FULL SERVICE

Art.1 SERVIZIO BLACK BOX

Art.2 SERVIZIO CONTINUITA' OPERATIVA

Art.3 SERVIZIO DISASTER RECOVERY

Art.4 SERVIZIO STORAGE

Art.5 SERVIZIO FIREWALL

Spazio riservato alla Halley Informatica

Riesaminato e approvato come conforme

Data \_\_\_\_\_ Firma \_\_\_\_\_

# **Art.1 SERVIZIO BLACK BOX**

## **Art. 1.1 - Servizi offerti**

### **1.1.1 COPIE**

Halley garantisce la corretta esecuzione giornaliera delle copie dati.

Le copie vengono effettuate automaticamente di notte sull'hard disk interno e sul supporto magnetico esterno (NAS o hard disk).

### **1.1.2 AGGIORNAMENTI**

Halley garantisce gli aggiornamenti notturni entro 7 giorni lavorativi dall'inserimento sul sito [www.halley.it](http://www.halley.it)

Gli aggiornamenti vengono effettuati da remoto, tramite la linea XDSL del Cliente, mediante un collegamento criptato.

## **Art. 1.2 - Impegni Halley**

### **1.2.1 COPIE**

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.

### **1.2.2 AGGIORNAMENTI**

Halley si impegna ad avvisare il Cliente della pubblicazione dell'aggiornamento solo attraverso i banner della procedura.

Nei casi in cui ne ravveda la necessità, Halley avviserà il Cliente tramite PEC o fax indicando, con congruo anticipo, le procedure che verranno aggiornate.

## **Art. 1.3 - Impegni del Cliente**

### **1.3.1 COPIE**

Il Cliente si impegna ad inserire quotidianamente i supporti magnetici (ove presenti) ed a conservarli con la diligenza del buon padre di famiglia.

Si rimanda a: "*Condizioni comuni a tutti i servizi*" art. 7.3.3 e art. 7.4

### **1.3.2 AGGIORNAMENTI**

Il Cliente si impegna a scaricare la lettera di aggiornamento attraverso i banner della procedura o dal sito [www.halley.it](http://www.halley.it), e a leggerne ed accettarne intrinsecamente tutti i contenuti.

## **Art. 1.4 - Ottemperanza ai requisiti di legge**

### **1.4.1 PROTEZIONE DEI DATI, MISURE DI SICUREZZA CONTRO INTRUSIONI ED ACCESSI ABUSIVI**

In attuazione delle misure di sicurezza di cui agli artt. 31 e ss. del D.lgs 196/2003 nonché delle misure previste dal relativo allegato B, i dati contenuti nel server del Cliente sono protetti contro il rischio di intrusione ed accessi abusivi mediante l'utilizzo da parte di Halley di strumenti ragionevolmente sicuri per accedere e svolgere attività sugli apparati, così come indicato all'art. 7.6 della presente convenzione a cui si rimanda.

### **1.4.2 CONSERVAZIONE DEI LOG**

In conformità con la normativa in materia di sicurezza e privacy, Halley garantisce la conservazione in archivi dei LOG (traccia degli accessi e delle attività svolte

sull'apparato) per un periodo minimo di 6 mesi. Tutti i LOG possono essere recapitati al Cliente a seguito di richiesta scritta (pec o fax) da parte di quest'ultimo.

Prospetto economico	
Servizio Black Box	incluso nel Servizio Full Service

## **Art.2 SERVIZIO CONTINUITA' OPERATIVA**

### **Art. 2.1 - Servizi offerti**

#### **2.1.1 RIPRISTINO FUNZIONALITA' PROGRAMMI HALLEY**

Halley garantisce il ripristino di tutte le funzionalità dei programmi Halley in un tempo massimo di 2 ore lavorative dalla rilevazione del guasto, tramite l'attivazione del server di continuità operativa.

#### **2.1.2 ALLINEAMENTO AGGIORNAMENTI PROGRAMMI**

Halley garantisce l'allineamento degli aggiornamenti entro 1 ora dall'avvenuto aggiornamento sul server principale.

L'allineamento avviene tramite rete LAN del Cliente, mediante un collegamento criptato.

### **Art. 2.2 - Impegni Halley**

#### **2.2.1 RIPRISTINO FUNZIONALITA' PROGRAMMI HALLEY**

Halley si impegna a rendere costantemente fruibili ed utilizzabili i dati ed i programmi contenuti nel server di continuità operativa, con una latenza massima di allineamento di 1 ora precedente alla rilevazione del guasto.

Halley si impegna altresì al tempestivo ripristino dei dati e programmi Halley sul server principale.

#### **2.2.2 ALLINEAMENTO AGGIORNAMENTI PROGRAMMI**

Halley si impegna a controllare da remoto il corretto allineamento degli aggiornamenti; in caso di malfunzionamento provvederà tempestivamente alla risoluzione del problema.

### **Art. 2.3 - Impegni del Cliente**

#### **2.3.1 RIPRISTINO FUNZIONALITA' PROGRAMMI HALLEY**

Si rimanda a: "Condizioni comuni a tutti i servizi" art. 7.3.3 e art. 7.4.

#### **2.3.2 ALLINEAMENTO AGGIORNAMENTI PROGRAMMI**

Il Cliente si impegna ad accettare in toto le modalità e le condizioni di cui sopra.

### **Art. 2.4 - Ottemperanza ai requisiti di legge**

#### **2.4.1 PROTEZIONE DEI DATI e MISURE DI SICUREZZA CONTRO INTRUSIONI ED ACCESSI ABUSIVI**

Il presente servizio garantisce al Cliente l'adeguamento alle misure di cui all'art. 34. comma 1 lett. f) del D.Lgs 196/2003 consentendo di ripristinare lo stato del sistema informatico o parte di esso, riportandolo alle condizioni antecedenti a un guasto del server principale.

In attuazione delle misure di sicurezza di cui agli artt. 31 e ss. del D.lgs 196/2003 nonché delle misure previste dal relativo allegato B, i dati contenuti nel server di Continuità Operativa sono inoltre protetti contro il rischio di intrusione ed accessi abusivi mediante l'utilizzo da parte di Halley di strumenti ragionevolmente sicuri per accedere e svolgere attività sugli apparati come indicato dall'art. 7.6.1 della presente convenzione a cui si rimanda.

#### **2.4.2 CONSERVAZIONE DEI LOG**

In conformità con la normativa in materia di sicurezza e privacy, in caso di attivazione del secondo server, Halley garantisce la conservazione in archivi dei LOG (traccia degli

accessi e delle attività svolte sull'apparato) per un periodo minimo di 6 mesi. Tutti i LOG possono essere recapitati al Cliente a seguito di richiesta scritta (pec o fax) da parte di quest'ultimo.

Prospetto economico	
Servizio Continuità operativa	incluso nel Servizio Full Service

## **Art.3 SERVIZIO DISASTER RECOVERY**

### **Art. 3.1 - Servizi offerti**

#### **3.1.1 COPIA REMOTA DEI DATI**

Halley garantisce una copia remota, giornaliera ed automatica dei programmi e dei dati Halley e/o dei dati che il Cliente sceglie di inserire nell'apposita cartella denominata "Disaster Recovery" fornita in abbinamento con il Servizio Storage.

### **Art. 3.2 - Impegni Halley**

#### **3.2.1 COPIA REMOTA DEI DATI**

Halley si impegna a rendere costantemente fruibili ed utilizzabili i dati ed i programmi contenuti nel/nei Datacenter di Roma e Trento, con una latenza massima di allineamento di 8 ore lavorative precedenti alla rilevazione del disastro o di altra esigenza di recupero dati.

Halley si impegna, ove necessario, a fornire temporaneamente un server o uno spazio nel/nei Datacenter nonché una postazione client fino al rientro del disastro.

#### **3.2.2 INVIO REPORT**

Halley si impegna ad inviare settimanalmente tramite e-mail un report contenente l'esito della sincronia dei dati del cliente ai Datacenter di Roma e/o Trento.

### **Art. 3.3 - Impegni del Cliente**

#### **3.3.1 COPIA REMOTA DEI DATI**

Il Cliente nella persona del Sindaco o del Segretario Comunale (nonché loro delegati) si impegna ad inviare richiesta scritta di recupero dei dati in seguito a disastro o altra esigenza.

Si rimanda a: "*Condizioni comuni a tutti i servizi*" art. 7.3.3 e art. 7.4.

### **Art. 3.4 - Ottemperanza ai requisiti di legge**

#### **3.4.1 PROTEZIONE E RIPRISTINO DEI DATI**

Il presente servizio garantisce l'adeguamento del Cliente alle misure previste dall'art. 34 comma 1 lett.f) del D.Lgs 196/2003, ovvero "*l'adozione di procedure per la custodia di copie di sicurezza, il ripristino della disponibilità dei dati e dei sistemi*", consentendo appunto di ripristinare lo stato del sistema informatico o parte di esso, riportandolo alle condizioni antecedenti a un evento disastros.

Il servizio Disaster Recovery garantisce altresì l'adeguamento alle misure previste nel disciplinare tecnico di cui all'allegato B del menzionato Codice ovvero "*il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi o degli strumenti elettronici, in tempi certi compatibili con i diritti degli interessati*" (comma 23 allegato B D.Lgs 196/2003).

#### **3.4.2 MISURE DI SICUREZZA CONTRO INTRUSIONI ED ACCESSI ABUSIVI**

Nel rispetto delle misure di sicurezza di cui agli artt. 31 e ss del D.Lgs 196/2003 nonché delle misure previste dal relativo allegato B, i dati trasferiti dal server e/o dalla cartella "Disaster Recovery" del Cliente al/ai Datacenter Halley, sono ragionevolmente protetti contro il rischio di intrusione ed accessi abusivi mediante l'utilizzo di crittografiazione con chiave alfanumerica a 256 bit detenuta esclusivamente da Halley, senza la quale non è in alcun modo possibile accedere ai file.

Durante il trasferimento (download) dei dati da un Datacenter di Roma o Trento ad un server Halley ogni dato transita con la medesima crittografiazione in chiave alfanumerica

di cui sopra.

All'attivazione del nuovo server, i dati del Cliente vengono decrittografati e protetti mediante l'utilizzo da parte di Halley di strumenti ragionevolmente sicuri per accedere e svolgere attività sugli apparati come indicato dall'art. 7.6.1 della presente convenzione a cui si rimanda.

Prospetto economico	
Servizio Disaster recovery	incluso nel Servizio Full Service

## **Art.4 SERVIZIO STORAGE**

### **Art. 4.1 - Servizi offerti**

#### **4.1.1 ARCHIVIAZIONE DATI**

Halley garantisce la corretta ed automatica archiviazione dei dati presenti nei NAS (Network Area Storage).

#### **4.1.2 RIDONDANZA DEI DATI**

Halley garantisce il costante e corretto allineamento delle archiviazioni su entrambi i NAS.

### **Art. 4.2 - Impegni Halley**

#### **4.2.1 ARCHIVIAZIONE DATI**

Halley si impegna a controllare da remoto la corretta archiviazione dei dati presenti nei NAS.

In caso di malfunzionamento dei NAS o dell'archiviazione dei dati, Halley provvederà tempestivamente alla risoluzione del problema.

#### **4.2.2 RIDONDANZA DEI DATI**

La Halley si impegna a controllare da remoto il costante e corretto allineamento dei dati nei due NAS.

In caso di problemi nell'allineamento dei dati, Halley provvederà tempestivamente alla risoluzione del problema.

### **Art. 4.3 - Impegni del Cliente**

#### **4.3.1 ARCHIVIAZIONE DATI**

Si rimanda a: “*Condizioni comuni a tutti i servizi*” art. 7.3.3 e art. 7.4.

#### **4.3.2 RIDONDANZA DEI DATI**

Si rimanda a: “*Condizioni comuni a tutti i servizi*” art. 7.3.3 e art. 7.4.

### **Art. 4.4 - Ottemperanza ai requisiti di legge**

#### **4.4.1 PROTEZIONE DEI DATI**

Il presente servizio garantisce l'adeguamento del Cliente alle misure previste dall'art. 34 comma 1 lett. f) del D.Lgs 196/2003, ovvero “*l'adozione di procedure per la custodia di copie di sicurezza, il ripristino della disponibilità dei dati e dei sistemi*” nonché al disciplinare tecnico di cui all'allegato B del menzionato Codice.

#### **4.4.2 MISURE DI SICUREZZA CONTRO INTRUSIONI ED ACCESSI ABUSIVI**

I dati contenuti nei Nas sono inoltre protetti contro il rischio di intrusione ed accessi abusivi mediante l'utilizzo da parte di Halley di strumenti ragionevolmente sicuri per accedere e svolgere attività sugli apparati come indicato dall'art. 7.6.1 della presente convenzione a cui si rimanda.

L'archiviazione dati è protetta da password alfanumerica di minimo otto caratteri, contenente un carattere speciale e almeno una lettera maiuscola.

Prospetto economico	
Servizio Storage	incluso nel Servizio Full Service

## **Art.5 SERVIZIO FIREWALL**

### **Art. 5.1 - Servizi offerti**

#### 5.1.1 PROTEZIONE DELLA RETE LAN (Local Area Network)

Halley garantisce la corretta configurazione del proprio Firewall per offrire una ragionevole sicurezza della LAN.

### **Art. 5.2 - Impegni Halley**

#### 5.2.1 PROTEZIONE DELLA RETE LAN (Local Area Network)

Halley si impegna a mantenere sempre aggiornata da remoto la configurazione del Firewall.

In caso di malfunzionamento, provvederà tempestivamente alla risoluzione del problema.

### **Art. 5.3 - Impegni del Cliente**

#### 5.3.1 PROTEZIONE DELLA RETE LAN (Local Area Network)

Si rimanda a: *"Condizioni comuni a tutti i servizi"* art. 7.3.3 e art. 7.4.

### **Art. 5.4 - Ottemperanza ai requisiti di legge**

#### 5.4.1 PROTEZIONE DELLA RETE

Nel rispetto degli obblighi di sicurezza di cui agli artt. 31 e ss. del D.Lgs. 196/2003 e in attuazione delle misure ivi previste, il Servizio Firewall contribuisce a garantire la sicurezza della rete informatica del Cliente attraverso l'esclusiva apertura di porte necessarie al Cliente stesso, evitando l'apertura di porte in entrata (WAN to LAN).

#### 5.4.2 MISURE DI SICUREZZA CONTRO INTRUSIONI ED ACCESSI ABUSIVI

Nel rispetto degli obblighi di sicurezza di cui all'art. 31 del D.Lgs. 193/2003, l'accesso al Firewall è consentito unicamente ai tecnici Halley che ne necessitano, esclusivamente per provvedere alla manutenzione ordinaria e straordinaria da remoto. L'accesso avviene mediante l'utilizzo di strumenti ragionevolmente sicuri come indicato dall'art. 7.6 della presente convenzione a cui si rimanda.

Prospetto economico	
Servizio Firewall	incluso nel Servizio Full Service

## **Art.7 CONDIZIONI COMUNI A TUTTI I SERVIZI**

### **Art. 7.1 Fornitura degli apparati e del software (es. sistema operativo, office, antivirus, ecc..)**

#### **7.1.1 IMPEGNI HALLEY**

Halley si impegna a distribuire il software necessario all'erogazione dei servizi ed a consegnare (ove necessari) apparati in buone condizioni e opportunamente dimensionati in relazione alla quantità dei dati e al contesto del Cliente.

Halley si impegna altresì a controllare il buon funzionamento dell'applicativo software installato.

#### **7.1.2 IMPEGNI DEL CLIENTE**

Il Cliente si impegna a custodire e conservare gli apparati (ove presenti) con la diligenza del buon padre di famiglia, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 7.3.3 della presente convenzione.

Il Cliente si impegna altresì a non installare nessun software sugli apparati, ad esclusione dei PC forniti con il servizio White Box.

### **Art. 7.2 - Rinnovo tecnologico apparati**

#### **7.2.1 SERVIZI OFFERTI**

Halley con la presente convenzione garantisce il rinnovo tecnologico degli apparati (ove presenti) tramite la loro sostituzione parziale o completa in caso di obsolescenza, previa verifica delle condizioni degli apparati da parte di Halley stessa.

#### **7.2.2 IMPEGNI HALLEY**

Halley si impegna a mantenere sempre ottimali le performance di software e apparati (ove presenti), rinnovandoli e/o riconfigurandoli tutte le volte che si rende necessario.

#### **7.2.3 IMPEGNI DEL CLIENTE**

Il Cliente si impegna a custodire e conservare sempre gli apparati e/o i software (ove presenti) con la diligenza del buon padre di famiglia, nel rispetto di quanto disposto dall'art. 7.3.3 della presente convenzione.

### **Art. 7.3 - Uso e conservazione degli apparati**

#### **7.3.1 SERVIZI OFFERTI**

Halley si impegna a consegnare (ove necessari) apparati in buone condizioni per l'erogazione dei servizi, e opportunamente dimensionati in relazione alla quantità dei dati e al contesto del Cliente.

#### **7.3.2 IMPEGNI HALLEY**

In caso di malfunzionamento degli apparati Halley provvederà tempestivamente alla risoluzione del problema.

#### **7.3.3 IMPEGNI DEL CLIENTE**

Il Cliente si impegna a preservare l'integrità di tutti gli apparati eventualmente forniti, con la diligenza del buon padre di famiglia, utilizzando anche misure di sicurezza fisica, al fine di far fronte ad eventi straordinari dovuti a cause naturali o provocati da terzi (es. distruzione o furto).

In nessun caso Halley potrà essere ritenuta responsabile per la distruzione, il deterioramento o la perdita degli apparati, i cui obblighi di custodia, manutenzione e conservazione ricadono unicamente sul Cliente.

In caso di distruzione, deterioramento o perdita degli apparati a causa di negligenza, imprudenza e imperizia del Cliente, quest'ultimo sarà tenuto a rimborsare ad Halley il valore di mercato degli apparati.

## **Art. 7.4 - Configurazione rete e connettività**

### **7.4.1 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.

## **Art. 7.5 - Controllo funzionalità da remoto**

### **7.5.1 SERVIZI OFFERTI**

Halley garantisce il costante e continuo monitoraggio da remoto tramite un apposito pannello di controllo (dashboard) che evidenzia lo stato di funzionamento dei servizi offerti.

Il monitoraggio di alcuni servizi necessita di un apparato dedicato, chiamato concentratore, che permette di avere hardware e software aggiornati.

Halley monitorizza il funzionamento degli apparati e dei servizi offerti.

### **7.5.2 IMPEGNI HALLEY**

Halley si impegna a ripristinare il completo monitoraggio in caso di malfunzionamento del pannello di controllo e ad intervenire negli apparati e nei software (ove presenti) sia da remoto che presso Cliente, se necessario.

### **7.5.3 IMPEGNI DEL CLIENTE**

Il Cliente si impegna a consentire e a non ostacolare in alcun modo il monitoraggio di cui sopra in accordo con Halley.

### **7.5.4 PRIVACY**

Halley monitorizza da remoto il funzionamento dei servizi offerti senza poter in alcun modo avere conoscenza dei siti internet a cui il Cliente accede o tenta di accedere né tantomeno dei software installati dal Cliente nei PC.

In nessun caso, pertanto, Halley potrà essere ritenuta responsabile circa l'uso del PC e dei software installati dal Cliente.

## **Art. 7.6 - Gestione sicurezza accessi**

### **7.6.1 MISURE DI SICUREZZA CONTRO INTRUSIONI ED ACCESSI ABUSIVI**

In attuazione delle misure di sicurezza di cui agli artt. 31 e ss. del D.lgs. 196/2003 e delle misure previste nel relativo allegato B, Halley si impegna a rendere ragionevolmente sicuri gli accessi e le attività svolte sugli apparati mediante l'utilizzo di un collegamento criptato con protocolli internazionali di sicurezza, le cui credenziali di accesso sono in possesso ed 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.

L'eventuale accesso da parte di tecnici o operatori Halley a dati contenuti nel server, nei PC o negli apparati di Backup (ove presenti) del Cliente avviene esclusivamente per provvedere alla manutenzione ordinaria e/o straordinaria da remoto e dunque unicamente per scopi di assistenza tecnica.

## **7.6.2 SICUREZZA FIREWALL**

Halley si impegna ad aprire le porte in uscita (LAN to WAN) del proprio firewall (ove necessario) esclusivamente verso i propri indirizzi.

Nel caso in cui il firewall sia di altro fornitore, Halley si impegna a comunicare le suddette porte.

## **Art. 7.7 - Assistenza hardware (in presenza di apparati)**

### **7.7.1 Servizi offerti**

#### **7.7.1.1 GARANZIA DEL CORRETTO FUNZIONAMENTO**

Halley garantisce l'assistenza hardware telefonica, in teleassistenza e presso Cliente degli apparati (specificati nell'allegato), per tutto il periodo della convenzione e per tutti i casi in cui si renda necessaria.

#### **7.7.1.2 IL CANONE COMPRENDE I SEGUENTI SERVIZI**

- Sostituzione dei componenti;
- Manodopera dei tecnici presso Cliente

#### **7.7.1.3 SERVIZI PRESSO CLIENTE**

A seguito di rilevazioni dello stato di non funzionamento degli apparati, non risolvibili né telefonicamente né da remoto, Halley effettuerà presso il Cliente interventi di manutenzione correttiva allo scopo di ripristinare le buone condizioni di funzionamento, salvo le condizioni previste nell'art. 17.7.3.1.

La presente convenzione comprende uscite illimitate del tecnico presso il Cliente.

#### **7.7.1.4 TEMPI D'INTERVENTO**

Ad eccezione del servizio Cloud, in cui la continuità di servizio è prossima al 100% su base annua, l'intervento verrà effettuato dal personale tecnico Halley con un tempo massimo di 8 ore lavorative per il Server e 24 ore lavorative per il gruppo di continuità (secondo l'orario di lavoro Halley come specificato nell'art. 8.3). I tempi d'intervento decorrono dal momento della rilevazione.

#### **7.7.1.5 GUASTI CAUSATI DA FULMINI**

La presente convenzione comprende l'assistenza (materiali e manodopera) per guasti causati da fulmini.

### **7.7.2 Clausola per la manutenzione**

#### **7.7.2.1 MANUTENZIONE**

Halley, a propria discrezione, avrà la facoltà di applicare modifiche tecniche durante gli interventi per la manutenzione.

Halley provvederà al reperimento dei materiali necessari per le operazioni di manutenzione (riparazione e/o sostituzione), come pure alle attrezzature, alla documentazione e agli apparati ritenuti necessari per la corretta effettuazione delle operazioni di cui all'art. 7.8.1.1.

I servizi di manutenzione comprenderanno la riparazione e/o sostituzione provvisoria o definitiva dei componenti con materiali di qualità equivalente o superiore, secondo quanto ritenuto necessario da Halley, e verranno eseguiti in conformità alle norme e procedure di manutenzione in vigore.

I componenti forniti in sostituzione si intenderanno permutati con i componenti sostituiti; questi ultimi, una volta rimossi dagli apparati, resteranno di proprietà della Halley.

### **7.7.3 Servizi non inclusi in convenzione**

#### **7.7.3.1 CAUSE DI ESCLUSIONE DALLA CONVENZIONE**

Nel caso di non funzionamento degli apparati, provocato da cause diverse ed estranee dal loro normale uso e usura, il ripristino non è coperto dalla presente convenzione e saranno applicate le tariffe di listino, ad eccezione del servizio Cloud.

Si citano, a puro titolo di esempio, i seguenti casi:

- a) negligenze o uso errato degli apparati o degli accessori operativi;
- b) guasti nell'alimentazione di rete elettrica, negli impianti di condizionamento dell'aria o di controllo dell'umidità o simili;
- c) guasti causati da incuria e/o accumuli di polvere;
- d) guasti derivanti da cause accidentali di qualsiasi genere ed origine e/o da calamità naturali (incendi, inondazioni e allagamenti, terremoti, altri eventi atmosferici, ecc.) ad eccezione dei guasti di cui all'art. 7.7.1.5 della presente convenzione;
- e) interventi non portati a buon fine a causa di scioperi o per eventi imputabili al Cliente;
- f) uso di accessori operativi non autorizzati;
- g) guasti causati da modifiche effettuate da personale non Halley;
- h) guasti causati dal non funzionamento di materiali non inclusi nella presente convenzione.

Non è inclusa nella convenzione la fornitura di accessori operativi (es. batterie di tastiere e mouse) ove presenti.

Nel servizio Gestione Stampe sono inclusi invece i toner.

Nel servizio Cloud le cause di esclusione dalla convenzione sono:

- malfunzionamenti della linea internet del Cliente;
- guasti derivanti da cause accidentali di qualsiasi genere ed origine e/o calamità naturali (es. terremoti, altri eventi atmosferici, etc.).

## **Art. 7.8 - Assistenza sistemistica**

### **7.8.1 Servizi offerti**

#### **7.8.1.1 GARANZIA DELLA CORRETTA IMPOSTAZIONE DEL SISTEMA**

L'assistenza sistemistica garantisce il ripristino di tutte le funzionalità dell'intero sistema: rigenerazioni del sistema operativo, configurazione periferiche, ottimizzazioni del sistema, ecc..

A differenza dell'assistenza hardware, che garantisce solo la riparazione o la sostituzione di un determinato componente, l'assistenza sistemistica permette non solo di far funzionare quel componente, ma di ottimizzarne risorse e capacità.

La sistemistica è l'indispensabile ponte di collegamento tra hardware e software, senza il quale né l'uno né l'altro potrebbero funzionare.

#### **7.8.1.2 IL CANONE COMPRENDE I SEGUENTI SERVIZI**

L'assistenza sistemistica copre tutte quelle attività che non sono competenza tipica né dei servizi hardware né dei servizi software. I servizi forniti dalla convenzione, esclusivamente sugli apparati specificati in allegato, sono:

- Ripristino copie Halley;
- Ripristino configurazione server;
- Gestione e configurazione del sistema operativo;
- Reinstallazione sistema operativo;
- Ripristino configurazione PC;
- Ripristino configurazioni periferiche (es. gruppo di continuità, stampanti, firewall, ecc..);

- Ripristino accessi e attività da remoto (es. collegamenti criptati);
- Ripristino configurazioni di rete.

#### 7.8.1.3 SERVIZI PRESSO IL CLIENTE

A seguito di rilevazioni dello stato di non funzionamento degli apparati, non risolvibili né telefonicamente né da remoto, Halley effettuerà presso il Cliente interventi di manutenzione correttiva allo scopo di ripristinare le buone condizioni di funzionamento, salvo le condizioni previste dall'art. 7.7.3.1.

La presente convenzione comprende uscite illimitate del tecnico presso il Cliente.

#### 7.8.1.4 TEMPI D'INTERVENTO

L'intervento verrà effettuato dal personale tecnico Halley con un tempo massimo di 8 ore lavorative per il Server e 24 ore lavorative per gli altri apparati, ove presenti, (secondo l'orario di lavoro Halley come specificato nell'art. 8.3). I tempi d'intervento decorrono dal momento della rilevazione.

### **Art. 7.9 - Adeguamento alle normative vigenti in materia di sicurezza e privacy**

Com'è noto, anche ai trattamenti di dati personali riguardanti sia persone fisiche che giuridiche effettuati dalle Pubbliche Amministrazioni, si applicano le disposizioni del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) che prevedono specifiche garanzie in materia di protezione dei dati per quanto concerne le misure di sicurezza da adottare in particolare al fine di ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali e di accessi non autorizzati alle informazioni.

Nel quadro dei generali obblighi di cui agli artt. 31 e ss del D.lgs 196/2003 nonché delle misure previste nel relativo allegato B, tutti i servizi contenuti nella presente convenzione sono strutturati in modo tale da garantire il rispetto delle misure di sicurezza in materia di trattamento dei dati personali.

Mediante l'adozione dei servizi oggetto della presente convenzione, Halley garantisce al Cliente l'adeguamento alle normative vigenti, assicurando, a seconda dei servizi acquistati, salvataggio e protezione dei dati contenuti nei server e negli apparati, controlli e misure antivirus e antimalware, accesso ragionevolmente sicuro e controllato ad internet, nonché la riduzione del rischio di intrusioni ed accessi abusivi ai dati.

## **Art.8 CONDIZIONI GENERALI**

### **Art. 8.1 Disposizioni generali**

8.1.1 Halley fornirà al Cliente tutte le prestazioni di cui sopra alle condizioni e termini specificati nella convenzione.

8.1.2 La presente convenzione copre tutti gli apparati specificati in allegato.

8.1.3 La presente convenzione annulla e sostituisce qualsiasi diversa intesa precedentemente intercorsa tra le parti.

### **Art. 8.2 Durata della convenzione - Clausola risolutiva espressa**

8.2.1 La presente convenzione è valida ed efficace dal 01/01/2017 al 31/12/2017.

Il rinnovo, nel caso di convenzione annuale, negli anni successivi al primo, dovrà essere comunicato da parte del Cliente entro il termine essenziale del 31 gennaio dell'anno successivo, mediante invio ad Halley della convenzione sottoscritta con contestuale comunicazione dell'impegno di spesa a norma dell'art. 191 TUEL.

8.2.2 Qualora, invece, non pervenga la comunicazione di cui al punto 8.2.1 nei termini ivi indicato, Halley sosponderà ogni forma di assistenza in convenzione ed intenderà concluso ogni rapporto.

8.2.3 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 mediante pec, determinerà la risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1454 cod. civ..

### **Art. 8.3 Periodo di disponibilità dei servizi**

8.3.1 Con periodo di disponibilità dei servizi s'intende l'intervallo di tempo giornaliero durante il quale il Cliente può contattare Halley per la segnalazione di problemi.

8.3.2 Il periodo di disponibilità dei servizi è il seguente: dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.30 / 14.30 – 17.30 (lunedì fino alle 16.30), sabato 8.30 - 12.00 (solo assistenza telefonica).

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

### **Art. 8.4 Canoni di manutenzione - Pagamenti**

8.4.1 Il canone da pagare di euro 4.400,00, oltre iva, s'intende fisso ed invariato all'interno di ciascun periodo contrattuale, da pagare entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, secondo il prospetto economico di seguito riportato.

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.

8.4.2 Halley si riserva la facoltà di variare il canone applicabile nell'anno seguente, dandone preventiva comunicazione scritta, almeno 30 giorni prima dell'inizio della variazione. 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.

## **Art. 8.5 Norme finali**

8.5.1 Per quanto non espressamente disciplinato nella presente convenzione si richiamano le norme del Codice Civile.

## **Art. 8.6 Trattamento dei dati**

Halley, ai sensi del D.LGS. 30/06/2003, n.196 e successive modifiche, informa il Cliente che tratterà i dati contenuti nella presente convenzione esclusivamente nei limiti previsti e per il perseguimento delle finalità relative al rapporto in corso.

Ai sensi dell'art.11 del D.Lgs 196/2003 i dati forniti dal Cliente saranno trattati in modo lecito e secondo correttezza.

## **Art. 8.7 Foro competente**

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

## **Art. 8.8 Fatturazione - pagamenti e tracciabilità dei flussi finanziari**

8.8.1 Il corrispettivo della convenzione verrà fatturato e pagato in maniera anticipata in un'unica rata, alla sottoscrizione della convenzione (normalmente inizio anno), salvo diverse modalità di pagamento di seguito specificate.

8.8.2 In caso di mancato o ritardato pagamento, nei termini in cui al precedente paragrafo, Halley si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi facenti parte della presente convenzione.

8.8.3 Il Cliente non potrà compensare gli importi dovuti ai termini della presente convenzione, con eventuali diritti o pretese vantati nei confronti della Halley.

8.8.4 Secondo quanto stabilito dall'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".

8.8.5 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.

8.8.6 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 del contratto.

**Prospetto economico servizi erogati dal 01/01/2017 al 31/12/2017**

<b>Servizio Full Service</b>	4.400,00
Black Box	
S.C.O.	
D.R.	
Storage	
Firewall	
Concentratore	
<b>Totale Convenzione</b>	
<b>4.400,00 € IVA esclusa</b>	

**MODALITA' DI PAGAMENTO**

Imponibile	IVA*	Totale	Data fattura	Data pagamento
4.400,00	968,00	5.368,00		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):

DATA .....

.....  
**Halley informatica s.r.l.**

.....  
**Il Cliente** (Timbro e firma)

Ai sensi degli Artt.1341 e 1342 del C.C. dichiaro di aver letto, di bene conoscere il contenuto e di accettare senza riserva alcuna le clausole contenute agli Art.7 (Condizioni comuni a tutti i servizi), Art.8 (Condizioni generali) della presente convenzione, nei prospetti economici e negli allegati.

DATA .....

.....  
**Halley Informatica s.r.l.**

.....  
**Il Cliente** (Timbro e firma)

VERIFICA (Responsabile Processo Gestione Offerta) Data: 11/11/2016	CONVALIDA (Responsabile Sistema Gestione Qualità) Data: 11/11/2016
Firma: Stefano Marzocchi	Firma: Romina Crescentini

Inviare compilato e sottoscritto (Fax: 0737/787200 - Mail: halleynt@halley.it).

Allegato

Elenco Apparati inclusi nel Servizio Full Service al 05/04/2017

Ics	Data installazione	Componenti
234671	15/12/2015	Console 17" con switch 8 porte per armadio rack 19"
230166	15/12/2015	Gruppo continuita' legrand daker mod. dk 1000
233978	15/12/2015	Gruppo di continuita' legrand mod. daker niky 800plus
240671	15/12/2015	Hard disk 2tb sata 3,5" x nas serie wd red 64mb cache
234746	15/12/2015	Nas synology modello ds215+ con n.2 hd da 2tb raid-1
234706	15/12/2015	Nas synology modello rs214 rack 1-u con n.2 hd da 2tb raid1

Elenco Apparati inclusi nel Servizio Concentratore al 05/04/2017

Ics	Data installazione	Componenti
234412	15/12/2015	Switch zyxel 100/1000mb 24-porte rj45 mod.gs-1920-24