



CONVENZIONE HALLEY SISTEMI

anno 2019

dal 01/01/2019 al 31/12/2019

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 Pollenza

P.zza della Liberta'
Partita IVA 00224000430
di seguito denominato Cliente

La convenzione comprende

- ASSISTENZA HARDWARE
- PROTEZIONE DATI

Art. 1 ASSISTENZA HARDWARE

Art. 1.1 – Servizi offerti

1.1.1 GARANZIA DEL CORRETTO FUNZIONAMENTO

Halley garantisce il buon funzionamento degli apparati in assistenza per tutto il periodo della convenzione e per tutti i casi specificati nella tabella “Servizi assistenza Hardware”.

TABELLA SERVIZI ASSISTENZA HARDWARE		Assistenza telefonica	Teleassistenza	Assistenza in laboratorio	Intervento	Ricambi hardware
DIAGNOSI ED EVENTUALE RIPRISTINO						
1	Ripristino guasti hardware per normale usura di Server e PC	Si	n.a.	Si	Si/No	Si
2	Ripristino guasti hardware per normale usura di periferiche (es.: gruppi di continuità, terminali rilevamento presenze, switch, stampanti, monitor, ecc.)	Si	n.a.	Si	Si/No	Si
3	Ripristino copie di programmi Halley, dati e documenti a seguito di guasti hardware (a condizione che le copie siano state effettuate tramite strumenti Halley)	Si	Si	Si	Si/No	n.a.
4	Ripristino impostazioni Server, PC e periferiche a seguito di guasti hardware	Si	Si	Si	Si/No	n.a.
5	Diagnosi e possibile ripristino guasti hardware per negligenze o uso errato	Si	n.a.	n.a.	Si/No	No
6	Diagnosi e possibile ripristino guasti causati dall'utilizzo di accessori non autorizzati (nastri stampa, carta)	Si	n.a.	n.a.	Si/No	No
ADDESTRAMENTI						
7	Addestramenti su Server, PC e periferiche (fornite da Halley e già installate)	Si	Si	Si	Si/No	n.a.
CHIARIMENTI						
8	Chiarimenti su compatibilità periferiche varie con prodotti Halley	Si	n.a.	n.a.	Si	n.a.
9	Chiarimenti su riconfigurazioni Server, PC e periferiche in seguito a guasti hardware	Si	Si	n.a.	Si	n.a.
SOPRALLUOGHI						
10	Sopralluoghi per valutazione stato di sicurezza del sistema informativo	Si	n.a.	n.a.	Si	Si
11	Sopralluoghi per valutazione assistenza su prodotti non distribuiti da Halley	Si	n.a.	n.a.	Si	Si
12	Sopralluoghi per ottimizzazione risorse sistema informativo	Si	n.a.	n.a.	Si	n.a.
13	Sopralluoghi per realizzazione impianti di rete e wireless	Si	n.a.	n.a.	Si	n.a.
14	Sopralluoghi per attivazione servizi Cloud, Cloud in House, Secure Box, Storage, White Box, Ced Remoto, Antivirus, Web Protection, Timbrature Sicure	Si	n.a.	n.a.	Si	n.a.

LEGENDA

Si= compreso - **No=** escluso - **n.a.=** non applicabile
Si/No= compreso o escluso in relazione al tipo di convenzione: "SI" con assistenza presso il Cliente, "NO" con assistenza in Sede Halley

1.1.2 IL CANONE COMPRENDE I SEGUENTI SERVIZI DI BASE

- 1 Assistenza telefonica/teleassistenza fornita da un tecnico specializzato in materia;
- 2 Sostituzione dei componenti;
- 3 Manodopera dei tecnici presso la sede Halley previa spedizione o trasporto a carico del Cliente.

1.1.3 SERVIZI PRESSO CLIENTE

A seguito di segnalazioni dello stato di non funzionamento degli apparati, non risolvibili telefonicamente o in laboratorio, Halley effettuerà presso il Cliente interventi di manutenzione correttiva allo scopo di ripristinare le buone condizioni di funzionamento, salvo le condizioni previste nell' art. 1.3.

Il Cliente può scegliere tra 2 modalità:

- a) trasferte illimitate;
- b) trasferta singola.

Nel caso "a" il Cliente sottoscrive un unico canone annuale, comprensivo di uscite illimitate del tecnico presso la sede del Cliente, mentre nel caso "b" il Cliente sostiene un costo per ogni singola uscita del tecnico.

1.1.4 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 (secondo l'orario di lavoro Halley come specificato nell'art. 4.3).

I tempi d'intervento decorrono:

- nel caso di servizi di base da quando il Cliente rende disponibile il componente guasto presso la sede Halley;
- nel caso di trasferte illimitate dall'apertura della segnalazione;
- nel caso di trasferta singola da quando il Cliente accetta il preventivo per la trasferta.

1.1.5 GUASTI CAUSATI DA FULMINI

E' possibile sottoscrivere, a fronte di un canone aggiuntivo, l'assistenza (materiali e manodopera) per guasti causati da fulmini.

Art. 1.2 – Clausole per la manutenzione

1.2.1 MANUTENZIONE

Halley, a propria discrezione, avrà la facoltà di applicare modifiche tecniche durante gli interventi per 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 previste nell'art. 1.1.1.

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, diverranno di proprietà Halley.

Art. 1.3 – Servizi non inclusi in convenzione

1.3.1 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.

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, calamità naturali (incendi, inondazioni e allagamenti, terremoti, eventi atmosferici, ecc.);
- e) interventi non portati a buon fine a causa di scioperi o per eventi imputabili al Cliente;
- f) uso di accessori operativi non autorizzati, con particolare riferimento ai consumabili non originali (es: nastri, toner, drum, ecc.);
- g) guasti causati da modifiche effettuate da personale non Halley;
- h) guasti causati dal non funzionamento di materiali non inclusi nella presente convenzione.

Non sono incluse nella convenzione le forniture di accessori e materiali di consumo. Si citano, a puro titolo di esempio, toner, tastiere, mouse, batterie per tastiere, gruppi di continuità e testine di stampa per stampanti ink-jet.

Prospetto economico Assistenza Hardware

Assistenza telefonica - Fornitura componenti e manodopera	art. 1.1.2	698,09 €
Assistenza presso il Cliente	art. 1.1.3	203,88 €
Assistenza su guasti causati da fulmini	art. 1.1.5	90,20 €
		Totale 992,17 € IVA esclusa

Note:

Art. 2 PROTEZIONE DATI

Art. 2.1 SERVIZIO FULL SERVICE: BLACK BOX

Art. 2.1.1 - Servizi offerti

2.1.1.1 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).

2.1.1.2 AGGIORNAMENTI

Halley garantisce gli aggiornamenti notturni entro 3 giorni lavorativi dall'inserimento sul sito

www.halley.it

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

Art. 2.1.2 - Impegni Halley

2.1.2.1 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.

2.1.2.2 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. 2.1.3 - Impegni del Cliente

2.1.3.1 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 Protezione Dati"* art. 3.3.3 e art. 3.4

2.1.3.2 AGGIORNAMENTI

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

Art. 2.1.4 - Ottemperanza ai requisiti di legge

2.1.4.1 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 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. 3.6 della presente convenzione a cui si rimanda.

2.1.4.2 MISURE DI SICUREZZA NELL'ESECUZIONE DEGLI AGGIORNAMENTI

In attuazione delle misure di sicurezza di cui al D.lgs 196/2003 e s.m.i. e al Regolamento UE 679/2016, gli aggiornamenti vengono eseguiti in maniera ragionevolmente sicura mediante l'utilizzo da parte di Halley di un collegamento criptato le cui caratteristiche sono indicate dall'art. 4.6.1 della presente convenzione a cui si rimanda.

2.1.4.3 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.

2.1.4.4 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". In particolare i Server che hanno attivo il servizio:

- Mantengono un inventario del software installato tramite la Dashboard (ABSC 2.3.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Registrano le versioni del sistema operativo e le applicazioni installate (ABSC 2.3.3 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Utilizzano configurazioni standard per la protezione dei sistemi operativi (ABSC 3.1.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Hanno implementato l'hardening per eliminazione dei servizi non necessari, configurazione di stack e heaps non eseguibili, applicazione di patch, chiusura di porte di rete aperte e non utilizzate (ABSC 3.1.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Hanno una configurazione standard definita (ABSC 3.2.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Trasmettono informazioni alle Dashboard in modo sicuro, per i server tramite tunnel crittografato ssh (ABSC 3.4.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Hanno gli accessi limitati ai soli utenti che abbiano le competenze adeguate e la necessità operativa di modificare la configurazione dei sistemi (ABSC 5.1.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Registrano gli accessi effettuati (ABSC 5.1.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Tracciano i log di tentativi di accesso e le registrano sulla Dashboard (ABSC 5.5.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Le credenziali amministrative anonime vengono utilizzate per provvedere alla manutenzione ordinaria e/o straordinaria (ABSC 5.10.3 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Conservano le credenziali amministrative in modo da garantirne disponibilità e riservatezza (ABSC 5.11.3 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Hanno sempre il firewall di sistema attivo (ABSC 8.1.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Effettuano una copia locale quotidiana mantenendo uno storico di 60 giorni e dove previsto la stessa copia viene ridondata su storage (ABSC 10.1.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Viene verificata periodicamente l'utilizzabilità delle copie mediante ripristino di prova (ABSC 10.2.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017).

2.1.4.5 MISURE DI SICUREZZA IN CONFORMITA' AL REGOLAMENTO COMUNITARIO 679/2016 (GDPR)

Si rimanda a: *"Adeguamento al Regolamento Comunitario GDPR"* art. 3.10.

In particolare:

Contro i rischi di distruzione, perdita e modifica dei dati il Servizio Black Box garantisce:

- Un inventario del software installato tramite la Dashboard;
- La non modificabilità del backup dei dati;
- La registrazione delle versioni del sistema operativo e le applicazioni installate;
- L'utilizzo di configurazioni standard per la protezione dei sistemi operativi;
- L'implementazione dell'hardening per eliminazione dei servizi non necessari, la configurazione di stack e heaps non eseguibili, l'applicazione di patch e la chiusura di porte di rete aperte e non utilizzate;
- Una configurazione standard definita;
- La trasmissione delle informazioni alle Dashboard in modo sicuro tramite tunnel crittografato ssh;

- Gli accessi limitati ai soli utenti che abbiano le competenze adeguate e la necessità operativa di modificare la configurazione dei sistemi;
- La registrazione degli accessi effettuati;
- La tracciabilità dei log di tentativi di accesso e le loro registrazioni sulla Dashboard;
- L'utilizzo di credenziali amministrative anonime per provvedere alla manutenzione ordinaria e/o straordinaria;
- Il firewall di sistema sempre attivo;
- L'esecuzione di una copia locale quotidiana mantenendo uno storico di 60 giorni e, dove previsto, la stessa copia ridondata su storage;
- La verifica periodica dell'utilizzabilità delle copie mediante ripristino di prova.

Art. 2.2 SERVIZIO FULL SERVICE: SERVER CONTINUITY

Art. 2.2.1 - Servizi offerti

2.2.1.1 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.

2.2.1.2 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.

Art. 2.2.2 - Impegni Halley

2.2.2.1 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.

2.2.2.2 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.

Art. 2.2.3 - Impegni del Cliente

2.2.3.1 ALLINEAMENTO AGGIORNAMENTI PROGRAMMI

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

2.2.3.2 RIPRISTINO FUNZIONALITA' PROGRAMMI HALLEY

Si rimanda a: *"Condizioni Protezione Dati"* art. 3.3.3 e art. 3.4.

Art. 2.2.4 - Ottemperanza ai requisiti di legge

2.2.4.1 PROTEZIONE DEI DATI e MISURE DI SICUREZZA CONTRO INTRUSIONI ED ACCESSI ABUSIVI

Il presente servizio garantisce al Cliente 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 al D.lgs 196/2003 e s.m.i. e al Regolamento UE 679/2016, 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. 3.6.1 della presente convenzione a cui si rimanda.

2.2.4.2 MISURE DI SICUREZZA NELL'ESECUZIONE DEGLI AGGIORNAMENTI

In attuazione delle misure di sicurezza di cui al D.lgs 196/2003 e s.m.i. e al Regolamento UE 679/2016, gli aggiornamenti vengono eseguiti in maniera ragionevolmente sicura mediante l'utilizzo da parte di Halley di un collegamento criptato le cui caratteristiche sono indicate dall'art. 4.6.1 della presente convenzione a cui si rimanda.

2.2.4.3 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.

2.2.4.4 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". In particolare i Server che hanno attivo il servizio:

- Mantengono un inventario del software installato tramite la Dashboard (ABSC 2.3.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Registrano le versioni del sistema operativo e le applicazioni installate (ABSC 2.3.3 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Utilizzano configurazioni standard per la protezione dei sistemi operativi operativi (ABSC 3.1.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Hanno implementato l'hardening per eliminazione dei servizi non necessari, configurazione di stack e heaps non eseguibili, applicazione di patch, chiusura di porte di rete aperte e non utilizzate (ABSC 3.1.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Hanno una configurazione standard definita (ABSC 3.2.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Trasmettono informazioni alle Dashboard in modo sicuro per i server tramite tunnel crittografato ssh (ABSC 3.4.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Hanno gli accessi limitati ai soli utenti che abbiano le competenze adeguate e la necessità operativa di modificare la configurazione dei sistemi (ABSC 5.1.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Registrano gli accessi effettuati (ABSC 5.1.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Tracciano i log di tentativi di accesso e le registrano sulla Dashboard (ABSC 5.5.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Hanno password amministrative complesse (ABSC 5.7.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Le credenziali amministrative anonime vengono utilizzate per provvedere alla manutenzione ordinaria e/o straordinaria (ABSC 5.10.3 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Conservano le credenziali amministrative in modo da garantirne disponibilità e riservatezza (ABSC 5.11.3 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Hanno sempre il firewall di sistema attivo (ABSC 8.1.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Effettuano una sincronia del database in tempo reale mantenendo i dati sempre aggiornati tra server primario e server di continuità operativa (ABSC 10.1.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Viene verificata periodicamente l'utilizzabilità delle copie mediante ripristino di prova (ABSC 10.2.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017).

2.2.4.5 MISURE DI SICUREZZA IN CONFORMITA' AL REGOLAMENTO COMUNITARIO 679/2016 (GDPR)

Si rimanda a: *"Adeguamento al Regolamento Comunitario GDPR"* art. 3.10.

In particolare:

Contro i rischi di distruzione e perdita dei dati il Servizio Server Continuity garantisce:

- Il controllo sul corretto allineamento del server gemello tramite RSYNC;
- La replica proprietaria di Mysql in modalità asincrona (real time);
- Il controllo dell'integrità del dato prima della replica di Mysql;
- Attivazione del server gemello tramite tunnel proprietario e protocollo SSH;
- Disamina quotidiana di tutti i log;
- La trasmissione delle informazioni alle Dashboard in modo sicuro: per i server tramite tunnel crittografato ssh mentre per le workstation tramite protocollo https;
- Accessi limitati ai soli utenti che abbiano le competenze adeguate e la necessità operativa di modificare la configurazione dei sistemi;
- La registrazione degli accessi effettuati;
- La tracciabilità dei log di tentativi di accesso e le loro registrazioni sulla Dashboard;
- Il firewall di sistema sempre attivo;
- La sincronia del database in tempo reale mantenendo i dati sempre aggiornati tra server primario e server di continuità operativa;
- La verifica periodica dell'utilizzabilità delle copie mediante ripristino di prova.

Art. 2.3 SERVIZIO FULL SERVICE: DISASTER RECOVERY

Art. 2.3.1 - Servizi offerti

2.3.1.1 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. 2.3.2 - Impegni Halley

2.3.2.1 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.

2.3.2.2 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. 2.3.3 - Impegni del Cliente

2.3.3.1 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 Protezione Dati*" art. 3.3.3 e art. 3.4.

Art. 2.3.4 - Ottemperanza ai requisiti di legge

2.3.4.1 PROTEZIONE E RIPRISTINO DEI DATI

Il presente servizio garantisce al Cliente copie di sicurezza e il ripristino della disponibilità dei dati e dei sistemi, riportandolo alle condizioni antecedenti a un evento disastroso.

Il servizio Disaster Recovery garantisce altresì il ripristino dell'accesso ai dati in caso di danneggiamento degli stessi.

2.3.4.2 MISURE DI SICUREZZA CONTRO INTRUSIONI ED ACCESSI ABUSIVI

Nel rispetto delle misure di sicurezza di cui al D.lgs 196/2003 e s.m.i. e al Regolamento UE 679/2016, i dati trasferiti dal server e/o dalla cartella "Disaster Recovery" del Cliente al/ai Datacenter di Roma e Trento, sono ragionevolmente protetti contro il rischio di intrusione ed accessi abusivi mediante l'utilizzo di crittografia 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 crittografia 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. 3.6.1 della presente convenzione a cui si rimanda.

2.3.4.3 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". In particolare i Server che hanno attivo il servizio:

- Trasmettono informazioni alle Dashboard in modo sicuro: per i server tramite tunnel crittografato ssh Conservano le credenziali amministrative in modo da garantirne disponibilità e riservatezza (ABSC 3.4.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Hanno password amministrative complesse (ABSC 5.7.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Viene verificata periodicamente l'utilizzabilità delle copie mediante ripristino di prova (ABSC 10.2.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- Effettuano una copia a Roma e Trento crittografando i dati durante il trasferimento e mantenendo uno storico di 60 giorni crittografato e rendendoli inaccessibili dal sistema (ABSC 10.1.1, 10.3.1 e 10.4.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);

2.3.4.4 MISURE DI SICUREZZA IN CONFORMITA' AL REGOLAMENTO COMUNITARIO 679/2016 (GDPR)

Si rimanda a: "Adeguamento al Regolamento Comunitario GDPR" art. 3.10.

In particolare:

Contro i rischi di distruzione e perdita dei dati il Servizio Disaster Recovery garantisce:

- Dati al sicuro nei Data Center a norma di legge a Roma e Trento;
- Non modificabilità dei dati;
- Deduplicazione dei dati, evitando tramite algoritmi la presenza di dati doppi e la malevola ricostruzione da parte di terzi;
- La trasmissione dei dati in modo sicuro tramite l'utilizzo di crittografia con chiave AES 256 bit su protocollo HTTPS;
- Il recupero sia del singolo dato, sia dell'intero ripristino del sistema;
- Retroattività fino a 60 giorni e l'archivio dell'ultimo anno;
- Il ripristino dello stato del sistema informatico o parte di esso, riportandolo alle condizioni antecedenti a un evento disastroso;
- La verifica periodica dell'utilizzabilità delle copie mediante ripristino di prova.

Prospetto economico Protezione Dati			
		Qtà	Canone
Full service 2000		1	8.100,00 €
Black box	art. 2.1	1	incluso nel Full Service
Sistema di continuità operativa	art. 2.2	1	incluso nel Full Service
Disaster recovery 50gb per dati halley	art. 2.3	1	incluso nel Full Service
Ampliamento 50 GB		1	490,00 €
ampliamento di 50gb per disaster recovery halley		1	490,00 €
Configurazione concentratore		1	incluso nel Full Service
			Totale 9.080,00 €
			IVA esclusa

Note:

Art.3 CONDIZIONI PROTEZIONE DATI

Art. 3.1 Fornitura degli apparati e del software (es. sistema operativo, office, antivirus, ecc..)

3.1.1 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.

3.1.2 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. 3.3.3 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. 3.2 - Rinnovo tecnologico apparati

3.2.1 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.

3.2.2 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.

3.2.3 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. 3.3.3 della presente convenzione.

Art. 3.3 - Uso e conservazione degli apparati

3.3.1 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.

3.3.2 IMPEGNI HALLEY

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

3.3.3 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. 3.4 - Configurazione rete e connettività

3.4.1 RETE LAN E CONNETTIVITA'

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.

Art. 3.5 - Controllo funzionalità da remoto

3.5.1 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.

3.5.2 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.

3.5.3 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.

3.5.4 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. 3.6 - Gestione sicurezza accessi

3.6.1 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, 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.

3.6.2 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. 3.7 - Assistenza hardware (in presenza di apparati)

3.7.1 Servizi offerti

3.7.1.1 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.

3.7.1.2 IL CANONE COMPRENDE I SEGUENTI SERVIZI

- Sostituzione dei componenti;
- Manodopera dei tecnici presso Cliente

3.7.1.3 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. 3.7.3.

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

3.7.1.4 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. 4.3). I tempi d'intervento decorrono dal momento della rilevazione.

3.7.1.5 GUASTI CAUSATI DA FULMINI

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

3.7.2 Clausola per la manutenzione

3.7.2.1 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. 3.8.1.1.

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.

3.7.3 Servizi non inclusi in convenzione

3.7.3.1 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. 3.7.1.5 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. 3.8 - Assistenza sistemistica

3.8.1 Servizi offerti

3.8.1.1 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.

3.8.1.2 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.

3.8.1.3 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. 3.7.3.1.

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

3.8.1.4 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 gli altri apparati, ove presenti, (secondo l'orario di lavoro Halley come specificato nell'art. 4.3). I tempi d'intervento decorrono dal momento della rilevazione.

Art. 3.9 - Adeguamento alle normative vigenti in materia di sicurezza e privacy

Com'è noto, anche ai trattamenti di dati personali riguardanti le persone fisiche effettuati dalle Pubbliche Amministrazioni, si applicano le disposizioni del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e s.m.i. 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 alla citata normativa, 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'adequamento 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. 3.10 - Adeguamento al Regolamento Comunitario GDPR

Il Regolamento Europeo GDPR ha introdotto - tra le altre cose - il principio dell'accountability (responsabilizzazione nella traduzione italiana), individuando nel Titolare 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 servizi ed interventi "privacy compliance" e supporta il Cliente nell'adequamento alla normativa comunitaria offrendo servizi in grado di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico nonché in grado di garantire un livello di sicurezza adeguato contro i rischi di distruzione, perdita, modifica e accesso in modo abusivo o illegale a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, come richiesto dal GDPR.

Art.4 CONDIZIONI GENERALI

Art. 4.1 Disposizioni generali

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

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

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

Art. 4.2 Durata della convenzione - Clausola risolutiva espressa

4.2.1 La presente convenzione è valida ed efficace dal 01/01/2019 al 31/12/2019.

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.

4.2.2 Qualora, invece, non pervenga la comunicazione di cui al punto 4.2.1 nei termini ivi indicato, Halley sospenderà ogni forma di assistenza in convenzione ed intenderà concluso ogni rapporto.

4.2.3 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 a mezzo PEC, determinerà la risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1454 cod. civ..

Art. 4.3 Periodo di disponibilità dei servizi

4.3.1 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.

4.3.2 Il periodo di disponibilità dei servizi è il seguente: dal lunedì al venerdì 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”.

Art. 4.4 Canoni di manutenzione - Pagamenti

4.4.1 Il canone da pagare di euro 10.072,17, 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.

4.4.2 Halley si riserva la facoltà di variare il canone applicabile nell'anno successivo, dandone preventiva comunicazione scritta, almeno 30 giorni prima dell'inizio della variazione, salva facoltà di recesso da parte del Cliente da comunicare entro 30 giorni con le stesse modalità.

La realizzazione di miglioramenti di particolare importanza, che comportino sensibili modifiche della struttura e/o delle funzioni, che in generale esulano dall'assistenza ordinaria, comporteranno una rivalutazione del canone iniziale.

In caso di prosecuzione del rapporto dopo il primo anno contrattuale, 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 specificatamente da applicare.

Art. 4.5 Tariffe orarie

Per tutti i servizi non coperti dalla presente convenzione verranno applicate le tariffe di seguito specificate. Tali tariffe saranno valide per interventi in sede Halley, presso il Cliente e in Teleassistenza.

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 assistenza hardware, sistemistica saranno applicate le tariffe del listino vigente.

Art. 4.6 Fatturazione - Tracciabilità dei flussi finanziari

4.6.1 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.

4.6.2 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".

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

4.6.3 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.

4.6.4 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.

Art. 4.7 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. 4.8 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, con la descrizione dettagliata dei compiti ed oneri ai quali sarà tenuta in virtù di tale ruolo per tutta la durata della Convenzione.

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 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. Le persone autorizzate al trattamento devono, inoltre, essere istruite, anche per iscritto, e formate con aggiornamento periodico su quanto richiesto dalla normativa in materia di protezione dei dati ed in particolare sui rischi che incombono sui dati e sulle misure disponibili per prevenire eventi dannosi;
- 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 subita 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) redigere il registro delle categorie di attività di trattamento, in conformità a quanto richiesto dall'art 30 GDPR;
- l) non trasferire i dati personali trattati per conto del Cliente verso un Paese terzo o un'organizzazione internazionale.

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

- A)** in caso di danni derivanti dal trattamento, il Responsabile ne risponderà qualora non abbia adempiuto agli obblighi imposti dalla normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali specificatamente diretti ai Responsabili del trattamento dei dati personali; ne risponderà altresì qualora abbia agito in modo difforme o contrario alle presenti istruzioni impartite dal Titolare del trattamento (art. 82, paragr. 2, GDPR);
- B)** il Titolare ed il Responsabile sono privi di responsabilità soltanto qualora l'evento dannoso non sia in alcun modo a loro imputabile (art. 82, paragr. 3, GDPR);
- C)** il Titolare ed il Responsabile sono responsabili in solido per l'intero ammontare del danno, qualora siano entrambi coinvolti nel medesimo trattamento e risultino corresponsabili del danno cagionato dal trattamento stesso (art. 82, paragr. 4, GDPR);
- D)** qualora vi sia responsabilità in solido, il Titolare o il Responsabile che abbia interamente risarcito il danno ha il diritto di reclamare dal corresponsabile la quota di risarcimento corrispondente alla parte di responsabilità in capo a quest'ultimo (art. 82, paragr. 5, 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 avrà durata pari alla convenzione e la sua efficacia cesserà alla data in cui la convenzione verrà meno per qualsivoglia motivo.

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, al Codice Privacy e a successive disposizioni normative in materia di protezione dei dati personali.

Art. 4.9 Norme finali

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

Art. 4.10 Informativa sul trattamento dei dati

Halley Informatica s.r.l. tutela la riservatezza dei dati personali forniti dal Cliente e garantisce ad essi la protezione necessaria da ogni evento che possa metterli a rischio di violazione.

Come previsto dall'art. 13 del Regolamento UE n. 679/2016 ("GDPR"), qui di seguito si forniscono al Cliente le informazioni richieste dalla legge in relazione al trattamento dei dati personali.

La presente informativa è fornita non solo per adempiere agli obblighi di legge in materia di protezione dei dati personali previsti dal GDPR, ma anche perché Halley crede che la tutela dei dati personali sia un

valore fondamentale della propria attività e vuole fornire al Cliente ogni informazione che possa aiutarlo a tutelare la privacy dei suoi dati e a controllare l'utilizzo che ne viene fatto.

Chi siamo e quali dati trattiamo

Halley Informatica s.r.l, in persona del Legale Rappresentante, con sede legale in Via Circonvallazione, 131 – 62024 Matelica (MC), C.F. e P.Iva 00384350435, mail: halleynt@halley.it, pec: halleyinformatica@legalmail.it, tel: 0737.781211 tratta i dati personali e/o “particolari” (ovvero, secondo quanto previsto dall’art. 9 del GDPR, i dati personali che rivelino l'origine razziale o etnica, le opinioni politiche, le convinzioni religiose o filosofiche, o l'appartenenza sindacale, nonché dati genetici, dati biometrici intesi a identificare in modo univoco una persona fisica, dati relativi alla salute o alla vita sessuale o all'orientamento sessuale della persona) forniti dal Cliente.

Responsabile della Protezione dei Dati

Halley Informatica s.r.l ha nominato un Responsabile della protezione dei dati (“Data Protection Officer” o “DPO”), che il Cliente potrà contattare per l'esercizio dei Suoi diritti, nonché per ricevere qualsiasi informazione relativa agli stessi e/o alla presente Informativa:

- scrivendo a Halley Informatica s.r.l, Via Circonvallazione, 131 – 62024 Matelica (MC), – Att.ne Data Protection Officer;
- inviando una e-mail all'indirizzo halleynt@halley.it – Att.ne Data Protection Officer;
- inviando un messaggio di posta elettronica certificata all'indirizzo PEC halleyinformatica@legalmail.it – Att.ne Data Protection Officer.

Tipi di dati trattati e finalità del trattamento

Halley tratta i dati personali e/o particolari forniti dal Cliente, esclusivamente per la fornitura dei servizi prescelti, per gestire ed eseguire le richieste di contatto inoltrate dal Cliente, fornire assistenza, adempiere agli obblighi di legge e regolamentari cui Halley è tenuta in funzione dell'attività esercitata. In nessun caso Halley rivende a terzi i dati personali forniti dal Cliente, né li utilizza per finalità non dichiarate.

Base Giuridica del Trattamento

Base giuridica di tali trattamenti è l'adempimento delle prestazioni inerenti al rapporto instaurato mediante convenzione, il rispetto di obblighi di legge ed il legittimo interesse di Halley Informatica s.r.l ad effettuare trattamenti necessari a tali finalità.

Luogo del trattamento

I dati personali e/o particolari forniti dal Cliente sono conservati in archivi cartacei, informatici e telematici situati in Italia, dove trova applicazione il GDPR.

Comunicazione a terzi e categorie di destinatari

La comunicazione dei dati personali dell'Interessato può avvenire nei confronti delle società del Gruppo Halley e di terzi la cui attività è necessaria per l'espletamento delle attività inerenti al rapporto instaurato nonché per rispondere a determinati obblighi di legge. Detti terzi sono stati regolarmente nominati Responsabili del Trattamento ai sensi dell'art 28 del Regolamento UE 679/2016 e l'elenco aggiornato è consultabile nel sito www.halley.it nella sezione “privacy”.

Facoltatività del conferimento dei dati personali

La raccolta ed il trattamento dei dati personali è necessaria per dar seguito alle prestazioni richieste nonché all'erogazione dei Servizi richiesti. Qualora il Cliente non fornisca i dati personali degli interessati, Halley non potrà dar seguito ai trattamenti legati alla gestione delle prestazioni richieste e/o alla Convenzione, né agli adempimenti che da essi dipendono.

Modalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali e/o particolari forniti dal Cliente avverrà in maniera lecita e corretta mediante strumenti automatizzati, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità

indicate e, comunque, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza in conformità alle disposizioni previste dall'articolo 32 GDPR.

Tempo di conservazione dei dati

A meno che il Cliente non esprima esplicitamente la propria volontà di rimuoverli, i dati personali degli Interessati saranno conservati fino a che saranno necessari rispetto alle legittime finalità per le quali sono stati forniti ovvero per il periodo di durata della convenzione. E' fatto salvo il diritto di Halley di trattare i dati personali anche successivamente alla data di cessazione della convenzione al solo ed esclusivo fine di ottemperare a specifici obblighi disposti da leggi o regolamenti alla stessa applicabili, nei limiti e per la durata da questi previsti.

Diritti degli interessati

In relazione ai trattamenti descritti nella presente Informativa, Halley si impegna a coadiuvare ed assistere il Titolare, nell'ambito dei servizi oggetto della presente convenzione, nel dar seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti degli Interessati ai sensi degli articoli da 15 a 21 del GDPR e, in particolare, il diritto di:

- ottenere conferma che sia o meno in corso un trattamento di dati personali che li riguardano e, in tal caso, ottenere l'accesso ai Suoi dati personali – compresa una copia degli stessi – e la comunicazione, tra le altre, delle seguenti informazioni: finalità del trattamento, categorie di dati personali trattati, destinatari cui questi sono stati o saranno comunicati, periodo di conservazione dei dati, diritti dell'interessato (diritto di accesso – articolo 15 GDPR);
- ottenere, senza ingiustificato ritardo, la rettifica dei dati personali inesatti che li riguardano e/o l'integrazione dei dati personali incompleti (diritto di rettifica – articolo 16 GDPR);
- ottenere, senza ingiustificato ritardo, la cancellazione dei dati personali che li riguardano (diritto alla cancellazione – articolo 17 GDPR);
- ottenere la limitazione del trattamento (diritto di limitazione di trattamento – articolo 18 GDPR);
- ricevere in un formato strutturato, di uso comune e leggibile da un dispositivo automatico, i dati personali che li riguardano, trasmetterli a un altro titolare e/o responsabile senza impedimenti e, ove tecnicamente fattibile, ottenere che i Suoi dati personali siano trasmessi direttamente dalla Società ad altro titolare e/o responsabile, qualora il trattamento si basi sul consenso e sia effettuato con mezzi automatizzati (diritto alla portabilità dei dati – articolo 20 GDPR);
- opporsi al trattamento dei dati personali che li riguardano, salvo che sussistano motivi legittimi per il Titolare di continuare il trattamento (diritto di opposizione – articolo 21 GDPR);
- proporre reclamo all'Autorità Garante per la protezione dei dati personali, Piazza di Montecitorio n. 121, 00186, Roma (RM).

Per l'esercizio dei citati diritti, per la revoca del consenso o per ricevere ulteriori informazioni in ordine al suddetto trattamento, il Cliente potrà contattare Halley Informatica s.r.l. scrivendo al seguente indirizzo e-mail halleynt@halley.it o all'indirizzo postale presso la sede di Halley Informatica s.r.l., in Via Circonvallazione, 131 – 62024 Matelica (MC).

La richiesta sarà riscontrata nel minor tempo possibile e, comunque, nei termini di cui al GDPR, ovvero entro un mese, salvo casi di particolare complessità, per cui potrebbe impiegarsi massimo 3 mesi. In ogni caso Halley provvederà a spiegare al Cliente il motivo dell'attesa entro un mese dalla sua richiesta. L'esito della richiesta verrà fornito per iscritto o su formato elettronico.

Si informa il Cliente che qualora Halley nutra dubbi circa l'identità della persona fisica che presenta la richiesta, potrà richiedere ulteriori informazioni necessarie a confermare la sua identità.

L'esercizio dei diritti è gratuito ai sensi dell'articolo 12 GDPR. Tuttavia, nel caso di richieste manifestamente infondate o eccessive, anche per la loro ripetitività, Halley potrebbe addebitare al Cliente un contributo spese ragionevole, alla luce dei costi amministrativi sostenuti per gestire la richiesta, o

negare la soddisfazione della richiesta.

Prospetto economico convenzione dal 01/01/2019 al 31/12/2019

Assistenza Hardware		Qtà	Canone
Assistenza telefonica - Fornitura componenti e manodopera	art. 1.1.2	-	698,09 €
Assistenza presso il Cliente	art. 1.1.3	-	203,88 €
Assistenza su guasti causati da fulmini	art. 1.1.5	-	90,20 €
			Totale 992,17 €

Servizi Protezione Dati		Qtà	Canone
Full service 2000		1	8.100,00 €
Black box	art. 2.1	1	incluso nel Full Service
Sistema di continuità operativa	art. 2.2	1	incluso nel Full Service
Disaster recovery 50gb per dati halley	art. 2.3	1	incluso nel Full Service
Ampliamento 50 GB		1	490,00 €
ampliamento di 50gb per disaster recovery halley		1	490,00 €
Configurazione concentratore		1	incluso nel Full Service
			Totale 9.080,00 €

Totale Convenzione 10.072,17 € IVA esclusa

MODALITA' DI PAGAMENTO

Imponibile	IVA*	Totale	Data fattura	Data pagamento
10.072,17	2.215,88	12.288,05		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:

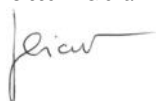
Data determina:

CIG (distinguere chiaramente le lettere dai numeri):

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

Per accettazione e consenso Art. 4.10 (Informativa sul trattamento dei dati)

Il legale rappresentante
Ciccolini Giovanni



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.1 (Assistenza Hardware), Art.2 (Protezione Dati), Art.3 (Condizioni Protezione Dati), Art.4 (Condizioni generali) della presente convenzione, nei prospetti economici e negli allegati.

Il legale rappresentante
Ciccolini Giovanni



DATA

Halley Informatica s.r.l

Il Cliente (Timbro e firma)

VERIFICA		CONVALIDA	
(Responsabile Processo Contratti)		(Responsabile Sistema Gestione Qualità)	
Data: 21/11/2018	Firma: Giovanna Girolami	Data: 21/11/2018	Firma: Romina Crescentini

Inviare compilato e sottoscritto (Mail: halleynt@halley.it).

Configurazione 0

COMPONENTE			ASSISTENZA		
ICS	Del	Descrizione	Dal	Al	Canone
181101	07/06/2007	Modem/fax digicom esterno 56kb/v90 botticelli web	01/01/2019	31/12/2019	29,46
251247	29/08/2005	Stamp. oki mod.ml-5791 eco 24-aggi 136-colonne	01/01/2019	31/12/2019	163,68
Totale in assistenza					193,14

Configurazione 91

COMPONENTE			ASSISTENZA		
ICS	Del	Descrizione	Dal	Al	Canone
170497	07/06/2007	Terminalino r.p. trexom mod.eos-alpha-m bm magnetico	01/01/2019	31/12/2019	131,76
181450	07/06/2007	Scheda di rete trexom interna eos lan per terminale rp	01/01/2019	31/12/2019	49,85
Totale in assistenza					181,61

Configurazione 92

COMPONENTE			ASSISTENZA		
ICS	Del	Descrizione	Dal	Al	Canone
180483	07/06/2007	Terminalino r.p. trexom mod.eos-alpha-m bm magnetico	01/01/2019	31/12/2019	131,76
180565	07/06/2007	Terminalino r.p. trexom mod.eos-alpha-m bm magnetico	01/01/2019	31/12/2019	131,76
248329	19/10/2017	Scheda di rete trexom interna x-lan per terminale rp	20/10/2019	31/12/2019	9,97
249464	19/10/2007	Scheda di rete trexom interna x-lan per terminale rp	01/01/2019	31/12/2019	49,85
Totale in assistenza					323,34

Totale Hardware in assistenza	698,09
-------------------------------	--------

NOTA BENE: Le componenti evidenziate in grassetto e corsivo, sono in assistenza per parte d'anno

• ALLEGATO B - APPARATI AL 16/01/2019 Comune di Pollenza

Inclusi nel Servizio Full Service al 16/01/2019

lcs	Data installazione	Componenti
238777	10/06/2016	Adattatore di rete x gruppo legrand mod. cs121b/cs141b
240729	10/06/2016	Armadio rack 19" 26 unita` per server a=1342
240730	10/06/2016	Console 17" con switch 8 porte per armadio rack 19"
213382	10/06/2016	Firewall zyxel mod. usg-200
217858	10/06/2016	Firewall zyxel mod. usg-200
238764	10/06/2016	Gruppo continuita` legrand mod. megaline rack 2500va
239256	10/06/2016	Nas synology modello rs214 rack 1-u con n.2 hd da 2tb raid1
238637	10/06/2016	Server rack-1u extrema sicomputer xeon e5-2430/32gb/2hd-1tb
238635	10/06/2016	Server rack-1u extrema sicomputer xeon e5-2430/32gb/2hd-1tb

Elenco Apparati inclusi nel Servizio Concentratore al 16/01/2019

lcs	Data installazione	Componenti
239507	10/06/2016	Pc sicomputer yocto celeron n3050/4gb/500gb/windows10 entry
238897	10/06/2016	Switch zyxel 100/1000mb 24-porte rj45 mod.gs-1920-24v2