

# CONVENZIONE ASSISTENZA

**anno 2020**

dal 01/01/2020 al 31/12/2020

stipulata tra:

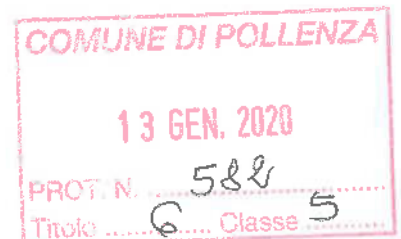
**HALLEY Informatica s.r.l.**

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 Libertà 62010 Pollenza (MC)  
Partita IVA 00224000430  
di seguito denominato Cliente



La Convenzione comprende

- ASSISTENZA SOFTWARE
- ASSISTENZA NORMATIVA

## Art. 1 OGGETTO DELLA CONVENZIONE ASSISTENZA

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

1.1 Assistenza Software

1.2 Assistenza Normativa

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

### Art. 1.1 ASSISTENZA SOFTWARE

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

#### 1.1.1 SERVIZI STANDARD DI ASSISTENZA SOFTWARE

In primo luogo Halley mette a disposizione del Cliente: FaqOnline, Videocorsi, Webinar e Note pratiche on line, distinti per area.

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

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

#### LEGENDA

Si= compreso - No= escluso

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

### 1.1.2 FORNITURA AGGIORNAMENTI ALLE PROCEDURE

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

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

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

È inclusa nella Convenzione la soluzione di problematiche, non causate da esecuzione maldestra, che si possono verificare durante il prelevamento degli aggiornamenti dal sito Internet, ad eccezione dei problemi di collegamento alla rete Internet.

### 1.1.3 GETTONI DI TELEASSISTENZA

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

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

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

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

### 1.1.4 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA SOFTWARE

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

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

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

I canali di accesso al servizio sono:

- 1) prenotazione di chiamata tramite il pulsante “Assistenza” presente all'interno di ciascuna procedura;
- 2) chiamata ai centralini dedicati;
- 3) comunicazioni mail all'indirizzo halleynt@halley.it.

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

Il servizio viene erogato tramite:

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

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

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

argomento e parola chiave.

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

Comunicazioni telefoniche: le chiamate del Cliente avvengono su linee dedicate nei normali orari d'ufficio (vedi articolo 2.6 "Periodo di disponibilità del servizio assistenza" delle Condizioni generali), con espressa esclusione dei periodi di chiusura aziendale. Halley si riserva la facoltà di registrare le comunicazioni telefoniche al fine di migliorare la qualità del Servizio.

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

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

I dati personali e le altre informazioni eventualmente raccolti tramite tali strumenti di comunicazione telefonica e teleassistenza, sono utilizzati per le esigenze organizzative e produttive segnalate, per la sicurezza del lavoro, per la sicurezza informatica e la tutela del sistema informatico. I dati personali e le altre informazioni trattati sono conservati per il tempo necessario al conseguimento dei fini sopra indicati, fermo restando l'obbligo di riservatezza. E' onere del Cliente adempiere a tutti gli obblighi GDPR per i dati personali tramite le figure di responsabilità designate dal Cliente stesso all'interno della sua organizzazione. Il Cliente autorizza fin d'ora Halley a tutto quanto sopra convenuto e acconsente al trattamento dei dati. Tutti i diritti sono indicati nella sezione "Privacy" del sito [www.halley.it](http://www.halley.it) e nel sottostante articolo 2.9 "Privacy" delle Condizioni generali.

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

## 1.1.5 IMPEGNI DEL CLIENTE

### 1.1.5.1 Uso corretto del Software

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

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

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

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

### 1.1.5.2 Salvataggio dei dati

Il Cliente garantisce e si fa carico del sistematico e periodico salvataggio dei dati.

Halley è esente da ogni responsabilità per il mancato salvataggio dei dati da parte del Cliente come previsto dalla normativa vigente.

### 1.1.5.3 Aggiornamenti delle Procedure

Il Cliente si impegna a verificare periodicamente la disponibilità di aggiornamenti o "soluzioni problema" in distribuzione.

Il Cliente si impegna a scaricare autonomamente e a utilizzare l'ultima versione disponibile delle procedure in Convenzione. Dal momento in cui è disponibile detta versione aggiornata, il Cliente ha 7 giorni lavorativi entro i quali effettuare l'aggiornamento.

Scaduto questo termine, Halley non è più obbligata ad assistere il Cliente per versioni inferiori all'ultima disponibile, nemmeno telefonicamente.

L'assistenza può essere riattivata solo quando il Cliente avrà riallineato le procedure alle ultime versioni.

Scaduto il termine di cui sopra, ove trattasi di vecchie versioni, per l'aggiornamento tardivo, il Cliente può richiedere un intervento a pagamento. Halley si riserva di provvedere anche mediante eventuale istruzione scritta.

### 1.1.5.4 Rispetto del termine Assistenza Software

L'utilizzo dell'Assistenza Software e degli aggiornamenti delle procedure oltre il termine pattuito nella presente Convenzione, è causa di arricchimento indebito, per cui si applicano le condizioni previste dal successivo articolo 3 "Servizi fuori Convenzione", fatto salvo il maggior danno dovuto all'utilizzo indebito.

Il Cliente è responsabile ad ogni titolo ed in ogni sede per l'uso non concordato dei servizi Halley.

#### 1.1.5.5 Aggiornamento dispositivi

Il Cliente si impegna a dotarsi di dispositivi aggiornati ove sono installate le procedure di cui all'allegato A onde consentire l'erogazione dei servizi di Assistenza della presente Convenzione.

Halley non è responsabile in caso di inosservanza a tale condizione.

#### 1.1.6 PROSPETTO ECONOMICO ASSISTENZA SOFTWARE

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

| <b>Prospetto economico Assistenza Software</b> |            |                    |
|------------------------------------------------|------------|--------------------|
| Assistenza Software                            | art. 1.1.1 | 14.281,70 €        |
| Fornitura aggiornamenti alle procedure         | art. 1.1.2 |                    |
| Gettoni di teleassistenza                      | art. 1.1.3 |                    |
| (Tariffa oraria) n. - a 70,00 € l'uno          |            |                    |
|                                                |            | Totale 14.281,70 € |
|                                                |            | IVA esclusa        |

## **Art. 1.2 ASSISTENZA NORMATIVA**

Halley s'impegna a fornire al Cliente, che accetta, i servizi di Assistenza Normativa come descritti nei successivi articoli, con le modalità, nei limiti e alle condizioni di cui alla presente Convenzione.

I Servizi e i relativi costi sono precisati nei prospetti economici e nell'art. 4 «Riepilogo "Prospetto economico finale"».

### **1.2.1 SERVIZI STANDARD DI ASSISTENZA NORMATIVA**

In primo luogo Halley mette a disposizione del Cliente le FAQOnline sui quesiti già gestiti.

Sono inoltre previsti in Convenzione tutti i servizi e gli interventi indicati con la dicitura "si" nella seguente Tabella "Servizi Assistenza Normativa".

| <b>TABELLA "SERVIZI ASSISTENZA NORMATIVA"</b>                |                                                                                                                                                                                                    | <b>Assistenza telefonica</b> | <b>Intervento</b> |
|--------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|-------------------|
| <b>RISPOSTA QUESITI NORMATIVI</b>                            |                                                                                                                                                                                                    |                              |                   |
| 1                                                            | Risposta a quesiti riguardanti tutti gli uffici dell'Ente                                                                                                                                          | Si                           | No                |
| 2                                                            | Risposta chiarimento quesito                                                                                                                                                                       | Si                           | No                |
| 3                                                            | Consulenze specifiche                                                                                                                                                                              | Si/No                        | No                |
| 4                                                            | Evasione quesiti in giornata                                                                                                                                                                       | No                           | No                |
| <b>PREDISPOSIZIONE E SUGGERIMENTI DI ATTI AMMINISTRATIVI</b> |                                                                                                                                                                                                    |                              |                   |
| 5                                                            | Redazione integrale di atti amministrativi                                                                                                                                                         | Si                           | No                |
| 6                                                            | Verifica e completamento di atti amministrativi                                                                                                                                                    | Si                           | No                |
| 7                                                            | Evasione richieste in giornata                                                                                                                                                                     | No                           | No                |
| <b>RICERCA ED INVIO DOCUMENTI NORMATIVI</b>                  |                                                                                                                                                                                                    |                              |                   |
| 8                                                            | Normativa, notizie, informazioni e comunicati dell'ultima ora                                                                                                                                      | Si                           | No                |
| 9                                                            | Risposta quesiti disponibili in banca dati                                                                                                                                                         | Si                           | No                |
| 10                                                           | Giurisprudenza                                                                                                                                                                                     | Si                           | No                |
| 11                                                           | Ricerca ed invio circolari o prassi                                                                                                                                                                | Si                           | No                |
| 12                                                           | Individuazione scadenza adempimenti                                                                                                                                                                | Si                           | No                |
| 13                                                           | Approfondimenti normativi ed editoriali                                                                                                                                                            | No                           | No                |
| <b>SUPPORTO PER L'ESPLETAMENTO DI GARE LAVORO E SERVIZI</b>  |                                                                                                                                                                                                    |                              |                   |
| 14                                                           | Supporto nella redazione di schemi Bando, Disciplinare o Lettera di invito e nella redazione delle risposte ai chiarimenti pervenuti dagli operatori economici in fase di partecipazione alla gara | Si                           | No                |
| 15                                                           | Supporto nella creazione e pubblicazione di avvisi pubblici inerenti la procedura di gara                                                                                                          | Si                           | No                |
| 16                                                           | Supporto per la richiesta CIG                                                                                                                                                                      | Si                           | No                |
| 17                                                           | Affiancamento nell'iter di creazione gara sulla piattaforma telematica                                                                                                                             | Si                           | No                |
| 18                                                           | Supporto nella redazione di determinazioni inerenti la gara, di verbali di gara e degli allegati                                                                                                   | Si                           | No                |
| 19                                                           | Supporto nella predisposizione della documentazione inerente l'espletamento delle procedure di gara fino alla predisposizione degli atti di aggiudicazione provvisoria                             | Si                           | No                |
| 20                                                           | Consulenza amministrativa/legale sulle operazioni di gara                                                                                                                                          | Si/No                        | No                |
| 21                                                           | Evasione richieste in giornata                                                                                                                                                                     | No                           | No                |
| <b>SUPPORTO PER I DPO E CONSULENTI PRIVACY</b>               |                                                                                                                                                                                                    |                              |                   |
| 22                                                           | Supporto per la predisposizione dei registri dei trattamenti                                                                                                                                       | Si                           | No                |
| 23                                                           | Predisposizione o supporto per aggiornamento delle informative privacy                                                                                                                             | Si                           | No                |
| 24                                                           | Predisposizione delle nomine a incaricati o autorizzati al trattamento dei dati                                                                                                                    | Si                           | No                |
| 25                                                           | Predisposizione delle nomine a responsabile esterno e a sub-responsabile del trattamento                                                                                                           | Si                           | No                |
| 26                                                           | Controllo formale dei contratti di nomina a responsabile del trattamento eventualmente pervenuti al Cliente                                                                                        | Si                           | No                |
| 27                                                           | Evasione richieste in giornata                                                                                                                                                                     | No                           | No                |
| <b>SUPPORTO NELLA GESTIONE DEI CONTRATTI DEL CLIENTE</b>     |                                                                                                                                                                                                    |                              |                   |
| 28                                                           | Supporto nell'individuazione della tipologia contrattuale più adatta alle esigenze concrete del Cliente                                                                                            | Si                           | No                |
| 29                                                           | Analisi e valutazione formale dei contratti predisposti dal Cliente con riferimento a clausole nulle, contrarie a normative vigenti o non in linea con gli interessi del Cliente                   | Si                           | No                |
| 30                                                           | Supporto nell'attività di revisione dei contratti                                                                                                                                                  | Si                           | No                |
| 31                                                           | Supporto nella valutazione della sussistenza di cause di scioglimento o estinzione del contratto                                                                                                   | Si                           | No                |
| 32                                                           | Evasione richieste in giornata                                                                                                                                                                     | No                           | No                |

#### **LEGENDA**

**Si=** compreso **No=** escluso

**Si/No=** previo accordo tra le parti ed accettazione apposito preventivo di spesa

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

#### ~~1.2.1.1 Risposta ai quesiti normativi~~

~~Halley gestisce il servizio di risposta ai quesiti normativi, posti in merito ad interpretazioni, applicazioni e giurisprudenza inerenti disposizioni di legge in tutti i casi indicati con la dicitura "si" nella Tabella "Servizi Assistenza Normativa".~~

~~È possibile porre quesiti illimitati ed il servizio è rivolto a tutti i settori e alle materie di interesse degli Enti locali, garantendo una risposta immediata qualora la questione sia di semplice soluzione oppure disponibile tra le FaqOnline.~~

~~Nel caso in cui, invece, la richiesta affronti nuove tematiche o questioni maggiormente complesse, il quesito verrà gestito da Consulenti esperti in materia che forniranno un parere scritto, in un tempo massimo di 6 giorni lavorativi da lunedì a venerdì.~~

~~Le richieste dovranno essere circoscritte e ben argomentate, così da poter ottenere una risposta pertinente, veloce ed esaustiva. Il servizio prevede la gestione di un quesito alla volta per ogni Cliente; in caso di richieste multiple, le tempistiche di risposta potrebbero subire variazioni.~~

#### ~~1.2.1.2 Predisposizione e verifica atti amministrativi~~

~~Il settore di assistenza normativa fornisce un servizio di predisposizione e/o suggerimenti e verifiche di atti amministrativi, quali ad esempio delibere di Consiglio, di Giunta, determinazioni dei Responsabili, ordinanze, nonché dei relativi archivi, compreso l'iter procedurale relativo all'esecutività degli atti (numerazioni, pubblicazioni all'albo pretorio on line, trasmissione comunicazioni a capigruppo) in tutti i casi specificati con la dicitura "si" nella Tabella "Servizi Assistenza Normativa".~~

~~Le richieste dovranno essere circoscritte e ben argomentate, così da poter ottenere una risposta pertinente, veloce ed esaustiva. Le tempistiche di risposta dipendono dalla complessità degli stessi atti e verranno, quindi, valutate e concordate con il Cliente in base alle esigenze concrete.~~

#### ~~1.2.1.3 Ricerca e invio documenti normativi~~

~~Il settore di assistenza normativa fornisce un servizio di ricerca ed invio di documentazione normativa aggiornata in tutti i casi specificati nella Tabella "Servizi Assistenza Normativa". Le richieste dovranno essere circoscritte e ben argomentate, così da poter ottenere una risposta pertinente, veloce ed esaustiva. Le tempistiche di risposta dipendono dalla complessità dei documenti richiesti e verranno, quindi, valutate e concordate con il Cliente in base alle esigenze concrete.~~

#### ~~1.2.1.4 Supporto per l'espletamento di gare lavoro e servizi~~

~~Il settore di assistenza normativa fornisce un servizio nell'ambito dell'espletamento di gare lavoro e servizi in tutti i casi specificati nella Tabella "Servizi Assistenza Normativa". Le richieste dovranno essere circoscritte e ben argomentate, così da poter ottenere una risposta pertinente ed esaustiva. Le tempistiche di risposta dipendono dalla complessità dei documenti richiesti e verranno, quindi, valutate e concordate con il Cliente in base alle esigenze.~~

#### ~~1.2.1.5 Supporto per i DPO e consulenti privacy~~

~~Il settore di assistenza normativa fornisce un servizio per i DPO e consulenti privacy del Cliente in tutti i casi specificati nella Tabella "Servizi Assistenza Normativa". Le richieste dovranno essere circoscritte e ben argomentate, così da poter ottenere una risposta pertinente, veloce ed esaustiva. Le tempistiche di risposta dipendono dalla complessità delle operazioni richieste e verranno, quindi, valutate e concordate con il Cliente in base alle esigenze concrete.~~

#### ~~1.2.1.6 Supporto nella gestione dei contratti del Cliente~~

~~Il settore di assistenza normativa fornisce un servizio di supporto nella gestione dei contratti del Cliente in tutti i casi specificati nella Tabella "Servizi assistenza Normativa". Le richieste dovranno essere circoscritte e ben argomentate, così da poter ottenere una risposta pertinente, veloce ed esaustiva. Le tempistiche di risposta dipendono dalla complessità delle operazioni richieste e verranno, quindi, valutate e concordate con il Cliente in base alle esigenze concrete.~~

## ~~1.2.2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA NORMATIVA~~

~~Halley offre il servizio di Assistenza Normativa per le necessità che si possono presentare nell'ambito normativo, per i servizi specificati sopra e per quanto coperto dalla presente Convenzione.~~

~~Il servizio è svolto da tecnici specializzati, competenti nella materia (normativa, flusso di lavoro, scadenze).~~

~~I canali di accesso al servizio sono:~~

- ~~1) prenotazione di chiamata tramite il pulsante "Consulenza Normativa" presente all'interno di ciascuna procedura;~~
- ~~2) chiamata ai centralini dedicati;~~
- ~~3) comunicazioni mail all'indirizzo halleynt@halley.it.~~

~~Il servizio viene erogato tramite:~~

- ~~1) FaqOnline;~~
- ~~2) risposta telefonica di un tecnico specializzato sulla materia e con il supporto delle FaqOnline o di Consulenti qualificati;~~
- ~~3) mail di risposta all'indirizzo istituzionale del Cliente.~~

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

~~Inoltre, l'archivio delle FaqOnline è aggiornato quotidianamente e le soluzioni sono facilmente rintracciabili per argomento e parola chiave.~~

~~Comunicazioni telefoniche: le chiamate del Cliente avvengono su linee dedicate nei normali orari d'ufficio (vedi articolo 2.6 "Periodo di disponibilità del servizio assistenza" delle Condizioni generali), con espressa esclusione dei periodi di chiusura aziendale. Halley si riserva la facoltà di registrare le comunicazioni telefoniche al fine di migliorare la qualità del Servizio.~~

~~I dati personali e le altre informazioni eventualmente raccolti tramite le comunicazioni telefoniche, sono utilizzati per le esigenze organizzative e produttive segnalate, per la sicurezza del lavoro, per la sicurezza informatica e la tutela del sistema informatico. I dati personali e le altre informazioni trattati sono conservati per il tempo necessario al conseguimento dei fini sopra indicati, fermo restando l'obbligo di riservatezza. E' onere del Cliente adempiere a tutti gli obblighi GDPR per i dati personali tramite le figure di responsabilità designate dal Cliente stesso all'interno della sua organizzazione. Il Cliente autorizza fin d'ora Halley a tutto quanto sopra convenuto e acconsente al trattamento dei dati. Tutti i diritti sono indicati nella sezione "Privacy" del sito [www.halley.it](http://www.halley.it) e nel sottostante articolo 2.9 "Privacy" delle Condizioni Generali.~~

## ~~1.2.3 IMPEGNI DEL CLIENTE~~

### ~~1.2.3.1 Rispetto del termine Assistenza Normativa~~

~~L'utilizzo dell'Assistenza Normativa oltre il termine pattuito nella presente Convenzione, è causa di arricchimento indebito, per cui si applicano le condizioni previste dal successivo articolo 3 "Servizi fuori convenzione", fatto salvo il maggior danno dovuto all'utilizzo indebito.~~

~~Il Cliente è responsabile ad ogni titolo ed in ogni sede per l'uso non concordato dei Servizi Halley.~~



#### ~~1.2.4 PROSPETTO ECONOMICO ASSISTENZA NORMATIVA~~

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

| <del>Prospetto economico Assistenza Normativa</del>             |                         |                            |
|-----------------------------------------------------------------|-------------------------|----------------------------|
| <del>Risposta quesiti normativi</del>                           | <del>art. 1.2.1.1</del> |                            |
| <del>Predisposizione e verifica atti amministrativi</del>       | <del>art. 1.2.1.2</del> |                            |
| <del>Ricerca e invio documenti normativi</del>                  | <del>art. 1.2.1.3</del> |                            |
| <del>Supporto per l'espletamento di gare lavoro e servizi</del> | <del>art. 1.2.1.4</del> |                            |
| <del>Supporto per i DPO e consulenti privacy</del>              | <del>art. 1.2.1.5</del> |                            |
| <del>Supporto nella gestione dei contratti del Cliente</del>    | <del>art. 1.2.1.6</del> |                            |
| <del>Comune di Pollenza</del>                                   |                         | <del>750,00 €</del>        |
|                                                                 |                         | <del>Totale 750,00 €</del> |
|                                                                 |                         | <del>IVA esclusa</del>     |

## **Art. 2 CONDIZIONI GENERALI**

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

### **Art. 2.1 SERVIZI COMPRESI IN CONVENZIONE**

Le parti convengono che i servizi compresi nella presente Convenzione ed i relativi canoni sono quelli riepilogati nei prospetti economici, nell'articolo 4 «Riepilogo "Prospetto economico"» e nelle Tabelle "Servizi Assistenza Software" e ~~"Servizi Assistenza Normativa"~~.

Per l'Assistenza Software, la presente Convenzione copre tutte le procedure specificate nell'allegato A, parte integrante della presente Convenzione, da intendersi qui integralmente richiamato, trascritto e sottoscritto.

### **Art. 2.2 IMPEGNI DI HALLEY**

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

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

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

### **Art. 2.3 IMPEGNI DEL CLIENTE**

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

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

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

E' fatto divieto al Cliente di far ricorso ad assistenza tecnica di altre ditte su procedure Halley, se non autorizzata da Halley stessa.

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

### **Art. 2.4 VALIDITÀ DELLA CONVENZIONE**

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

### **Art. 2.5 DURATA DELLA CONVENZIONE**

La presente Convenzione è valida ed efficace dal **01/01/2020** al **31/12/2020**.

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

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 alla Convenzione scaduta.

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

dovrà essere comunicato da parte del Cliente entro il termine essenziale di almeno quindici giorni prima della scadenza della Convenzione in essere mediante invio ad Halley di comunicazione contenente la richiesta di rinnovo; la durata dovrà essere previamente concordata con Halley.

In entrambe le ipotesi, annuale o di durata diversa dall'anno solare, è richiesto l'invio ad Halley della Convenzione sottoscritta con contestuale comunicazione dell'impegno di spesa a norma dell'art. 191 TUEL come specificato nel successivo articolo 2.8.2 "Determina ed estremi di fatturazione".

Halley si riserva la facoltà di variare il canone rispetto al periodo precedente per i motivi indicati nell'articolo 2.7.2 "Variazione del canone e delle condizioni della Convenzione".

Qualora, invece, non pervenga la comunicazione di cui al punto superiore nei termini indicati, Halley sospenderà ogni forma di assistenza in Convenzione ed intenderà concluso ogni rapporto. Nessuna responsabilità potrà essere imputata ad Halley per eventuali disservizi, concordando le parti sul fatto che la sospensione del servizio sarà dovuta esclusivamente all'inerzia del Cliente che non rende possibile l'erogazione delle prestazioni oltre il termine di scadenza, validità ed efficacia sopra indicato.

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

## **Art. 2.6 PERIODO DI DISPONIBILITÀ DEL SERVIZIO ASSISTENZA**

Con periodo di disponibilità del servizio assistenza s'intende l'intervallo di tempo giornaliero durante il quale il Cliente può contattare Halley per richiedere assistenza.

Il periodo di disponibilità dei servizi è il seguente:

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

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

### **2.6.1 INTERVENTI FUORI ORARIO DI LAVORO**

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

## **Art. 2.7 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI PREVISTE IN CONVENZIONE**

### **2.7.1 CANONE**

**14.281,70**

Il canone da pagare di euro ~~15.031,70~~ oltre IVA, s'intende fisso ed invariato all'interno del periodo convenuto nella Convenzione, da pagare perentoriamente entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, salvo diverso accordo specifico motivato, come specificato nell'articolo 4 «Riepilogo "Prospetto economico"».

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

### **2.7.2 VARIAZIONE DEL CANONE E DELLE CONDIZIONI DELLA CONVENZIONE**

Per i rinnovi di cui all'articolo 2.5 "Durata della Convenzione", Halley si riserva il diritto di modificare il canone e le condizioni della presente Convenzione qualora, a seguito di modifiche legislative o altro, la corretta erogazione dei servizi dovesse comportare nuovi e più onerosi costi. La realizzazione di elementi aggiuntivi o aggiornamenti e/o miglioramenti di particolare importanza, che comportino sensibili modifiche della struttura dei servizi e/o delle funzioni dei software, che in generale esulino dall'assistenza ordinaria, comporteranno una rivalutazione del canone iniziale.

Il canone potrà variare anche per ragioni di gestione dell'andamento economico d'impresa ai fini dell'equilibrio di copertura costi/ricavi e per motivi di congiuntura economica.

Sarà comunque applicata automaticamente la variazione determinata dall'aumento dell'indice generale nazionale dei prezzi al consumo pubblicati dall'ISTAT, calcolata su base annua con periodo di riferimento settembre-agosto, tenuto conto dell'indice FOI in mancanza di altro indice specificamente da applicare.

### 2.7.3 DIVIETO DI COMPENSAZIONE

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

### 2.7.4 RITARDO O INADEMPIMENTO

In caso di mancato o ritardato pagamento, nei termini in cui all'articolo 2.7.1 "Canone", Halley si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi facenti parte della presente Convenzione, fatta salva l'applicazione degli interessi moratori, del risarcimento da recupero ai sensi del D.LGS. n. 231/2002 e ss.mm., oltre al risarcimento danni ad ogni titolo o ragione.

## **Art. 2.8 FATTURAZIONE - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI**

### 2.8.1 REGIME IVA

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

### 2.8.2 DETERMINA ED ESTREMI DI FATTURAZIONE

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

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

### 2.8.3 TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche, le parti si impegnano a rispettare puntualmente quanto previsto dalla predetta disposizione in ordine di tracciabilità dei flussi finanziari.

Le parti si impegnano a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia ove ha sede la stazione appaltante, della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore / subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

#### 2.8.3.1 Tracciabilità operazioni

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

## **Art. 2.9 PRIVACY**

### 2.9.1 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI

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

### 2.9.2 NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Cliente, per i Servizi oggetto della presente Convenzione, nomina Halley Informatica s.r.l quale Responsabile per il trattamento dei dati.

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

Halley ha il potere di compiere tutte le attività necessarie per assicurare il rispetto delle vigenti disposizioni in materia

nonché il compito di organizzare, gestire e supervisionare tutte le operazioni di trattamento dei dati personali ad essa comunicati dal Cliente ai fini dell'esecuzione delle attività oggetto della presente Convenzione.

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

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

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

### 2.9.3 MISURE DI SICUREZZA (REGOLAMENTO 679/2016 - GDPR)

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

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

Halley garantisce, già da tempo, procedure e interventi "privacy compliance" e supporta il Cliente nell'adeguamento alla normativa comunitaria offrendo servizi in grado di assicurare un livello di sicurezza adeguato contro i rischi di accesso in modo abusivo o illegale a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

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

Nello specifico le procedure:

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

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

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

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

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

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

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

## **2.10 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

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

## **2.11 FORO COMPETENTE**

Fatta salva l'applicazione della disciplina in tema di accordi bonari di cui all'art. 206 D.LGS. n. 50/2016, per qualsiasi controversia che non fosse possibile comporre bonariamente, relativa all'interpretazione o all'esecuzione della presente Convenzione, il Cliente accetta sin d'ora, senza riserve, la competenza territoriale giudiziaria del Tribunale di Macerata.

## **2.12 COMUNICAZIONE TRA LE PARTI**

Ai fini dell'esecuzione della presente Convenzione, le parti eleggono il proprio domicilio fisico presso la propria sede legale e digitale presso la propria PEC.

Quindi, rispettivamente:

Domicilio fisico Halley:

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

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

All'attenzione dell'Ufficio Convenzioni Assistenza

Email: halleynt@halley.it

Tel.: 0737-781211

Domicilio digitale Halley:

PEC: halleyinformatica@legalmail.it

Domicilio fisico Cliente:

**Comune di Pollenza**

Indirizzo: P.zza della Libertà - 62010 Pollenza (MC)

All'attenzione di:

Email: info@comune.pollenza.mc.it

Tel.: 0733-548711

Domicilio digitale Cliente:

PEC: comune.pollenza.mc@legalmail.it

## 2.13 NORME FINALI

Per quanto non espressamente disciplinato nella presente Convenzione si richiamano le disposizioni in materia di esecuzione contrattuale di cui al Codice dei Contratti pubblici (D.LGS. n. 50/2016 e ss.mm.-art. 100 e successivi), alle linee guida dell'ANAC, alle linee guida dell'AGID, nonché alle norme del Codice Civile.

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

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

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

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

## Art. 3 SERVIZI FUORI CONVENZIONE

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

### 3.1 SERVIZI FUORI CONVENZIONE ASSISTENZA SOFTWARE

Si intendono servizi fuori Convenzione e saranno erogati a pagamento:

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

Il costo dei servizi "fuori Convenzione" di cui ai precedenti punti a), b) e c) verrà conteggiato sulla base del listino vigente e dell'articolo 3.3 "Tariffe per interventi" delle Condizioni generali.

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

In ogni caso, il Cliente è obbligato a fornire tutti i dati necessari all'emissione della fattura (si rinvia all'articolo 2.8 "Fatturazione - Tracciabilità dei flussi finanziari"), ivi compresi gli estremi della determina d'impegno di spesa a norma dell'art. 191 TUEL.

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

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

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

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

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

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

### ~~3.2 SERVIZI FUORI CONVENZIONE ASSISTENZA NORMATIVA~~

~~Sono escluse dalla presente Convenzione richieste specifiche del Cliente di consulenza ulteriore rispetto a quanto previsto nell'art. 1.2.1 "Servizi standard di Assistenza Normativa" sopra individuati, che implicino approfondimenti, studio e analisi peculiari. Le predette richieste specifiche ulteriori sono a pagamento, previa accettazione di apposito preventivo. Halley si riserva la facoltà di accettare o meno le richieste fuori standard.~~



### 3.3 TARIFFE PER INTERVENTI

Le parti convengono che qualsiasi intervento necessario al Cliente, non incluso tra i Servizi indicati in Convenzione, sarà effettuato da Halley dietro compenso economico, proporzionato all'impegno richiesto, previo invio di offerta/preventivo all'indirizzo di cui all'articolo 2.12 "Comunicazione tra le parti". Per tutti i servizi non coperti dalla presente Convenzione verranno applicate le seguenti tariffe.

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

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

Le tariffe s'intendono IVA esclusa

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

### Art. 4 RIEPILOGO "PROSPETTO ECONOMICO"

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

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

## Prospetto economico convenzione dal 01/01/2020 al 31/12/2020

| Software  |           | Normativa  |        |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| Assistenza                                                                                 | 14.281,70 | Assistenza                                                                                    | 750,00 |
| Servizi                                                                                    |           |                                                                                               |        |
| Totale                                                                                     | 14.281,70 | Totale                                                                                        | 750,00 |

**Totale Convenzione** ~~15.031,70~~ € IVA esclusa **14.281,70**

### MODALITA' DI PAGAMENTO

| Imponibile                    | IVA*                        | Totale                        | Data fattura | Data pagamento          |
|-------------------------------|-----------------------------|-------------------------------|--------------|-------------------------|
| 15.031,70<br><b>14.281,70</b> | 3.306,97<br><b>3.141,97</b> | 18.338,67<br><b>17.423,67</b> |              | 30 giorni dalla fattura |

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

### ESTREMI PER LA FATTURAZIONE (compilare tutti i campi)

Nome Responsabile dell'ordine:

N. impegno:

Data impegno:

Capitolo di spesa:

N. Determina:

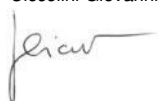
Data determina:

CIG (distinguere chiaramente le lettere dai numeri):

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

Le parti dichiarano di accettare e condividere specificamente le Condizioni Privacy previste nell'art. 2 "Condizioni Generali" e riportate nel sito [www.halley.it](http://www.halley.it) – Sezione Privacy.

Il legale rappresentante  
Ciccolini Giovanni



DATA .....

**Halley Informatica** s.r.l

**Il Cliente** (Timbro e firma)

Ai sensi e per gli effetti degli Artt. 1341 e 1342 del C.C. il Cliente dichiara di aver letto, preso piena conoscenza e di approvare specificamente le clausole contenute agli articoli seguenti e relativi sub: Art. 1 (Oggetto della Convenzione Assistenza) e in particolare i sub Artt. 1.1.4 Modalita' di erogazione dei servizi di Assistenza Software, 1.1.5 Impegni del Cliente, 1.2.2 Modalita' di erogazione dei servizi di Assistenza Normativa, 1.2.3 Impegni del Cliente, Art. 2 (Condizioni generali) e in particolare i sub Artt. 2.2 Impegni di Halley, 2.3 Impegni del Cliente, 2.4 Validità della Convenzione, 2.5 Durata della Convenzione, 2.6.1 Interventi fuori orario di lavoro, 2.7 Pagamento delle prestazioni previste in Convenzione e in particolare gli ulteriori sub Artt. 2.7.2 Variazione del canone e delle condizioni della Convenzione, 2.7.3 Divieto di compensazione, 2.7.4 Ritardo o inadempimento, 2.9 Privacy, 2.10 Clausola risolutiva espressa, 2.11 Foro competente, Art. 3 (Servizi fuori Convenzione) e in particolare i sub Artt. 3.1 Servizi fuori Convenzione Assistenza Software, 3.2 Servizi fuori Convenzione Assistenza Normativa, 3.3 Tariffe per interventi, Art. 4 (Riepilogo "Prospetto economico") della presente Convenzione, ivi compresi gli allegati. Le parti concordano reciprocamente, per motivi di mera semplificazione, di non riportare tutte le altre rubriche degli ulteriori sub degli articoli sopra indicati che comportano di limitazioni e sui quali ribadiscono di aver specificamente posto attenzione, di averli valutati, condivisi e concordati in quanto ciascuna clausola è stata oggetto di puntuale trattativa.

Il legale rappresentante  
Ciccolini Giovanni



**Halley Informatica** s.r.l

DATA .....

**Il Cliente** (Timbro e firma)

|                                                                                                        |                                                                                                                |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>VERIFICA</b><br>(Responsabile Processo Contratti)<br>Data: 21/11/2019      Firma: Giovanna Girolami | <b>CONVALIDA</b><br>(Responsabile Sistema Gestione Qualità)<br>Data: 21/11/2019      Firma: Romina Crescentini |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

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

| PROCEDURA                            |            |                                 | ASSISTENZA |            |                  |
|--------------------------------------|------------|---------------------------------|------------|------------|------------------|
| Numero Licenza                       | Del        | Descrizione                     | Dal        | Al         | Canone applicato |
| 87553                                | 01/08/2008 | Ambiente Halley                 | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 1.087,64         |
| 116655                               | 13/04/2011 | Gestione Servizi Cimiteriali    | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 575,59           |
| 58346                                | 09/12/2004 | Anagrafe                        | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 930,66           |
| 58347                                | 09/12/2004 | Elettorale                      | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 612,97           |
| 58348                                | 09/12/2004 | Stato Civile                    | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 680,24           |
| 62834                                | 11/04/2005 | E-Government                    | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 433,56           |
| 128102                               | 14/08/2012 | IMU                             | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 725,09           |
| 62516                                | 04/06/2007 | Gestione Dotazione Organica     | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 743,78           |
| 75736                                | 04/06/2007 | Gestione Presenze               | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 725,09           |
| 58354                                | 09/12/2004 | Gestione Stipendi               | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 1.214,72         |
| 58352                                | 09/12/2004 | Contabilità Finanziaria         | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 1.173,60         |
| 58836                                | 29/12/2004 | Gestione Economato              | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 508,31           |
| 62448                                | 28/04/2005 | Gestione Inventario Beni        | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 665,29           |
| 58353                                | 09/12/2004 | Partita doppia - Iva            | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 433,56           |
| 75613                                | 21/05/2007 | Gestione Atti Amministrativi    | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 616,70           |
| 75615                                | 21/05/2007 | Gestione Protocollo Informatico | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 497,10           |
| 105523                               | 05/01/2010 | Messi Notificatori              | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 418,61           |
| 71902                                | 26/01/2007 | Gestione Rifiuti                | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 725,09           |
| 62449                                | 28/04/2005 | Gestione TOSAP                  | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 422,35           |
| 58362                                | 09/12/2004 | Ufficio riscossioni             | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 490,00           |
| 58360                                | 09/12/2004 | Gestione Pratiche Edilizie      | 01/01/2020 | 31/12/2020 | 601,75           |
| Totale Multisessione x 2^ licenza PF |            |                                 |            |            | 14.281,70        |