



Matelica, 18-12-2017

Spett.le
COMUNE DI POLLENZA

ALLA C.A.
ORAZI MARCO

OGGETTO: Offerta n.352 del 18-12-2017 per Ampliamento 50Gb servizio Disaster Recovery

Con la presente abbiamo il piacere di sottoporre alla Vostra cortese attenzione l'offerta economica, relativa ai componenti/servizi richiesti.

I prodotti offerti sono dettagliati negli allegati.

Il nostro impegno su oltre 3000 enti pubblici e gli oltre 38 anni di esperienza nel settore hardware e sistemistico. Vi garantiscono la massima affidabilità nella scelta del prodotto e nell'estrema qualità del servizio.

Restando a Vostra disposizione per ulteriori informazioni cogliamo l'occasione per porgerVi i nostri migliori saluti.

Halley Informatica s.r.l.
Federica Falcioni
Consulente commerciale
HALLEY sistemi
tel. 0737-781336 cell. 338-2266788

Servizio Disaster recovery

Art. 1 - Servizi offerti

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 - Impegni Halley

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.

2.2 INVIO REPORT

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

Art. 3 - Impegni del Cliente

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 servizi sistemistici" art. 3.3 e art. 4.

Art. 4 - Ottemperanza ai requisiti di legge

4.1 PROTEZIONE E RIPRISTINO DEI DATI

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

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

4.2 MISURE DI SICUREZZA CONTRO INTRUSIONI ED ACCESSI ABUSIVI

Nel rispetto delle misure di sicurezza di cui agli artt. 31 e ss del D.Lgs 196/2003 nonché delle misure previste dal relativo allegato B, i dati trasferiti dal server e/o dalla cartella "Disaster Recovery" del Cliente al/ai Datacenter Halley, sono ragionevolmente protetti contro il rischio di intrusione ed accessi abusivi mediante l'utilizzo di 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. 2.6.1 della presente convenzione a cui si rimanda.

Prezzi di fornitura

PROSPETTO ECONOMICO

Codice	Descrizione servizi sistemistici	Qnt	Prezzo a Voi riservato
X10890	ampliamento di 50gb per servizio disaster recovery halley	1	0,00
Totale servizi			0,00
IVA*			0,00
Totale			0,00

* si espone l'IVA attualmente vigente.

Eventuali variazioni dell'aliquota comporteranno conseguenti variazioni sul totale.

Canone anno 2018: 490,00 al netto di IVA

NOTE:

L'ampliamento dello spazio di 50GB per il servizio Disaster Recovery Halley con quotazione di euro 490,00 +IVA verrà fatturato nel 2018.

L'ampliamento dello spazio di 50GB per l'anno 2017 verrà fornito gratuitamente.

L'ampliamento sarà attivo appena sottoscritta l'offerta mentre il pagamento dell'ampliamento si riferirà solo all'annualità 2018 e sarà fatturata nel 2018.

ESTREMI PER LA FATTURAZIONE (compilare tutti i campi)

Ufficio ordinante:

Referente:

N. impegno:

Data impegno:

Capitolo di spesa:

N. Determina:

Data determina:

CIG (distinguere chiaramente le lettere dai numeri):

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

DATA

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

.....
Il Cliente (timbro e firma)

Condizioni servizi sistemistici

Art. 1 Fornitura degli apparati e del software (es. sistema operativo, office, antivirus, ecc..)

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.

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. *"Uso e conservazione degli apparati"*.

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

Art. 2 - Rinnovo tecnologico apparati

2.1 SERVIZI OFFERTI

Halley 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.

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.

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. *"Uso e conservazione degli apparati"*.

Art. 3 - Uso e conservazione degli apparati

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.

3.2 IMPEGNI HALLEY

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

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. 4 - Configurazione rete e connettività

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.

Art. 5 - Controllo funzionalità da remoto

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.

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.

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.

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. 6 - Gestione sicurezza accessi

6.1 MISURE DI SICUREZZA CONTRO INTRUSIONI ED ACCESSI ABUSIVI

In attuazione delle misure di sicurezza di cui agli artt. 31 e ss. del D.lgs. 196/2003 e delle misure previste nel relativo allegato B, Halley si impegna a rendere ragionevolmente sicuri gli accessi e le attività svolte sugli apparati mediante l'utilizzo di un collegamento criptato con protocolli internazionali di sicurezza, le cui credenziali di accesso sono in possesso ed uso esclusivo degli operatori Halley che ne assicurano la custodia e la segretezza. Dette credenziali non contengono riferimenti agevolmente riconducibili agli operatori e sono modificate da questi ultimi almeno ogni sei mesi.

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

6.2 SICUREZZA FIREWALL

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

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

Art. 7 - Assistenza hardware (in presenza di apparati)

7.1 Servizi offerti

7.1.1 GARANZIA DEL CORRETTO FUNZIONAMENTO

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

7.1.2 IL CANONE COMPRENDE I SEGUENTI SERVIZI

- Sostituzione dei componenti;
- Manodopera dei tecnici presso Cliente

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. *"Servizi non inclusi"*. Sono incluse uscite illimitate del tecnico presso il Cliente.

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

7.1.5 GUASTI CAUSATI DA FULMINI

E' inclusa l'assistenza (materiali e manodopera) per guasti causati da fulmini.

7.2 Clausola per la manutenzione

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.

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

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

7.3 Servizi non inclusi

7.3.1 CAUSE DI ESCLUSIONE

Nel caso di non funzionamento degli apparati, provocato da cause diverse ed estranee dal loro normale uso ed usura, il ripristino non è coperto 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.

"Guasti causati da fulmini";

- 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.

Non è inclusa 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 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. 8 - Assistenza sistemistica

8.1 Servizi offerti

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.

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, 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.

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. "Servizi non inclusi". Sono incluse uscite illimitate del tecnico presso il Cliente.

8.1.4 TEMPI D'INTERVENTO

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

Art. 9 - Adeguamento alle normative vigenti in materia di sicurezza e privacy

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

Nel quadro dei generali obblighi di cui agli artt. 31 e ss del D.lgs 196/2003 nonché delle misure previste nel relativo allegato B, tutti i servizi 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, 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. 10 - Tempi di consegna

L'erogazione del servizio viene prevista con termine massimo entro 60 giorni dalla data di ricevimento della copia della delibera di acquisto e del materiale necessario all'evasione dell'ordine. Si potranno protrarre i tempi nei mesi di dicembre e gennaio, in considerazione della chiusura dei nostri fornitori.

Art. 11 - Fatturazione e pagamenti

I prezzi sono validi per le seguenti modalità di pagamento: 30 gg. l'importo una tantum dalla data di attivazione del servizio, ed il canone come pattuito in fase di offerta.

Art. 12 - Validità dell'offerta

La presente offerta è valida 60 giorni.

VERIFICA	CONVALIDA
(Responsabile Processo Offerta Hardware)	(Responsabile Sistema Gestione Qualità)
Data: 21/03/2017 Firma: Stefano Marzocchi	Data: 21/03/2017 Firma: Romina Crescentini