



CONVENZIONE ASSISTENZA SOFTWARE

anno 2018

dal 01/01/2018 al 31/12/2018

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 San Severino Marche

P.zza Del Popolo
Partita IVA 00119580439
di seguito denominato Cliente

Parte integrante della convenzione è il depliant:
"La Gestione del Sistema Informativo, IS519_03"

Art.1 ASSISTENZA SOFTWARE

Art. 1.1 - Servizi offerti

1.1.1 GARANZIA DEL CORRETTO FUNZIONAMENTO

Halley garantisce il corretto funzionamento dei programmi, durante tutto il periodo della convenzione, effettuando tutti gli interventi telefonici ed in teleassistenza previsti nelle tabelle riportate nel depliant "La Gestione del Sistema Informativo, IS519_03".

1.1.2 ASSISTENZA TELEFONICA/TELEASSISTENZA

Per tutti i problemi che si possono presentare nell'uso delle procedure e per quanto coperto dalla presente convenzione, Halley prevede un servizio di Assistenza telefonica che garantisce una risposta immediata ed esaustiva ad ogni richiesta del Cliente.

Il servizio di Assistenza Halley è svolto da tecnici specializzati e 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 pronto a fornire una risposta immediata e risolutiva alle richieste dei Clienti.

E' possibile inoltrare le proprie richieste tramite una prenotazione di chiamata e usufruire anche delle FAQ Online. Le richieste di modifica sono registrate in un'apposito data base denominato "Giornale della procedura".

1.1.3 AGGIORNAMENTI ALLE PROCEDURE

Per avere le procedure sempre aggiornate Halley offre, al Cliente in convenzione, le seguenti tipologie di aggiornamenti:

- aggiornamenti per variazione di legge (forniti in maniera tempestiva, compatibilmente ai tempi di esecuzione delle leggi);
- aggiornamenti per migliorie alle procedure;
- aggiornamenti per correzione di errori.

Approfondimenti tematici sulle varie procedure sono fruibili gratuitamente tramite la sezione Video-corsi, raggiungibile direttamente dal menu principale di ogni procedura Halley.

1.1.4 GETTONI DI TELEASSISTENZA INCLUDIBILI IN CONVENZIONE

Il Cliente può includere nella convenzione i gettoni di teleassistenza, acquistabili nelle quantità desiderate, 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 non utilizzate potranno essere recuperate nell'anno successivo. In ogni caso tali attività saranno tenute in relazione e a completamento della convenzione di assistenza, per cui non possono essere considerate prestazioni esenti ai fini IVA.

1.1.5 FORNITURA DEGLI AGGIORNAMENTI

Il Cliente si impegna a verificare periodicamente la disponibilità di aggiornamenti o soluzioni problema. Per aggiornamenti particolarmente complessi di procedure che comportano rigenerazione del sistema (ad esempio conversioni di archivi, nuove tecnologie, ecc.) si possono richiedere delle sedute di teleassistenza; la convenzione non copre il costo di tali interventi. È inclusa nella convenzione la soluzione di problemi che si possono verificare durante il prelevamento degli aggiornamenti dal sito Internet Halley, ad eccezione dei problemi di collegamento alla rete Internet.

Art. 1.2 – Servizi fuori convenzione

In caso di segnalazioni su procedure fuori convenzione, l'assistenza sarà effettuata a pagamento solo dopo la sottoscrizione di apposito preventivo. I tempi di intervento varieranno dando la precedenza ai Clienti in convenzione.

In ogni caso è vietato l'aggiornamento delle procedure fino alla regolarizzazione della propria posizione, o la sottoscrizione di apposito preventivo.

Art. 1.3 – Impegni richiesti

Il Cliente s'impegna, in base alla presente convenzione, ad utilizzare l'ultima versione aggiornata delle procedure in distribuzione. Dal momento in cui è disponibile la versione aggiornata, il Cliente ha 7 giorni lavorativi entro i quali effettuare l'aggiornamento. Scaduto questo termine, Halley non si ritiene più obbligata ad assistere il Cliente per versioni inferiori all'ultima disponibile, nemmeno telefonicamente. L'assistenza potrà essere riattivata solo quando il Cliente avrà riallineato le procedure alle ultime versioni.

Prospetto economico Assistenza Software			
Corretto funzionamento dei programmi	art. 1.1.1		
Assist. telefonica/teleassistenza	art. 1.1.2		18.443,14 €
Aggiornamenti alle procedure	art. 1.1.3		
Gettoni di teleassistenza	art. 1.1.4		
(Tariffa oraria)	n. - a	70,00 €	
			Totale 18.443,14 €
			IVA esclusa

Note:

Prospetto gestione accessi e riservatezza
La richiesta delle istruzioni per le abilitazioni e per la gestione delle password deve essere inoltrata tramite mail, PEC o fax da persona autorizzata. (A nessuna persona diversa da quella sottoindicata verranno comunicate le suddette istruzioni).
RESPONSABILE SICUREZZA DATI:
RESPONSABILE ALL'INFORMATICA:

Art.2 CONDIZIONI GENERALI

Art. 2.1 Disposizioni generali

2.1.1 Il Cliente ha richiesto ad Halley la fornitura di prestazioni di assistenza; Halley fornirà al Cliente dette prestazioni alle condizioni e termini specificati nella convenzione.

2.1.2 Le parti convengono che i servizi garantiti dalla convenzione ed il canone relativo sono quelli descritti nei prospetti economici e nel depliant "La Gestione del Sistema Informativo, IS519_03".

2.1.3 La presente convenzione copre tutte le procedure specificate nell'allegato A.

2.1.4 Le parti convengono che qualsiasi intervento, necessario al Cliente per consultare e/o utilizzare i dati contenuti in procedure Halley non incluse nell'allegato, sarà effettuato da Halley dietro compenso economico, proporzionato all'impegno richiesto.

2.1.5 La presente convenzione annulla e sostituisce qualsiasi diversa intesa precedentemente intercorsa fra le parti; ogni modifica della presente convenzione dovrà risultare da atto scritto controfirmato dalle parti.

Art. 2.2 - Durata della convenzione - Clausola risolutiva espressa

2.2.1 La presente convenzione è valida ed efficace dal 01/01/2018 al 31/12/2018.

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

2.2.2 Qualora, invece, non pervenga la comunicazione di cui al punto 2.2.1 nei termini ivi indicato, Halley sospenderà ogni forma di assistenza in convenzione ed intenderà concluso ogni rapporto.

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

Art. 2.3 - Periodo di disponibilità dei servizi

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

2.3.2 Il periodo di disponibilità dei servizi è il seguente: dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.30 / 14.30 – 17.30 (lunedì fino alle 16.30), sabato 8.30 - 12.00 (solo assistenza telefonica). Le festività a carattere nazionale non sono comprese nella dizione "dal lunedì al venerdì".

2.3.3 Eventuali interventi o servizi richiesti al di fuori dell'orario di lavoro, saranno forniti subordinatamente alle disponibilità di Halley 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.

Art. 2.4 - Canoni di manutenzione - Pagamenti

2.4.1 Il canone da pagare di euro 18.443,14, oltre iva, s'intende fisso ed invariato all'interno di ciascun periodo contrattuale, da pagare entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, secondo il prospetto economico di seguito riportato.

In caso di variazioni all'iva da applicarsi per effetto di sopravvenienze normative, le stesse saranno da aggiungersi al canone suddetto, senza riduzione alcuna per quest'ultimo, e versate dal Cliente nei modi e nei termini di legge.

2.4.2 In caso di mancato o ritardato pagamento, nei termini in cui al precedente paragrafo, Halley si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi facenti parte della presente convenzione, fatta salva l'applicazione degli interessi moratori ai sensi del D.LGS. n. 231/2002 e ss.mm.ii..

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

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

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

In caso di prosecuzione del rapporto dopo il primo anno contrattuale, sarà comunque applicata automaticamente la variazione determinata dall'aumento dell'indice generale nazionale dei prezzi al consumo pubblicati dall'ISTAT, calcolata su base annua con periodo di riferimento settembre-agosto, tenuto conto dell'indice FOI in mancanza di altro indice specificatamente da applicare.

Art. 2.5 – Tariffe orarie

Per tutti i servizi non coperti dalla presente convenzione e quindi non elencati nelle tabelle riportate nel depliant "La Gestione del Sistema Informativo, IS519_03" verranno applicate le tariffe di seguito specificate. Tali tariffe saranno valide per interventi in sede Halley, presso il Cliente e in Teleassistenza.

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

Le tariffe s'intendono IVA esclusa

* Ai Clienti senza assistenza software saranno applicate le tariffe del listino vigente.

Art. 2.6 - Norme finali

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

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

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

Art. 2.7 - Trattamento dei dati

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

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

Art. 2.8 - 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.

Art. 2.9 - Fatturazione - Tracciabilità dei flussi finanziari

2.9.1 Il corrispettivo della convenzione verrà da Halley fatturato, con regime iva secondo la disciplina dello split payment di cui alla legge n. 190/2014, secondo le istruzioni ministeriali.

2.9.2 Secondo quanto stabilito nell'art. 191 comma 1 del T.U. 18/08/2000 n. 267 e successive modifiche, il Cliente dovrà comunicare l'impegno e la copertura finanziaria utile per l'emissione delle relative fatture, riportandoli nello spazio "Estremi per la fatturazione".

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

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

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

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

Prospetto economico convenzione dal 01/01/2018 al 31/12/2018**Software**

Assistenza

18.443,14

Servizi

Totale

18.443,14

Totale Convenzione 18.443,14 € IVA esclusa**MODALITA' DI PAGAMENTO**

Imponibile	IVA*	Totale	Data fattura	Data pagamento
18.443,14	4.057,49	22.500,63		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):

Il legale rappresentante
Ciccolini Giovanni

DATA

Halley Informatica s.r.l**Il Cliente** (Timbro e firma)

Ai sensi degli Artt. 1341 e 1342 del C.C. le parti dichiarano di aver letto, di bene conoscere il contenuto e di accettare senza riserva alcuna le clausole contenute negli articoli della presente convenzione, nei prospetti economici e negli allegati.

Il legale rappresentante
Ciccolini Giovanni

DATA

Halley Informatica s.r.l**Il Cliente** (Timbro e firma)**VERIFICA**

(Responsabile Processo Convenzioni Assistenza)

Data: 20/11/2017 Firma:

Giovanna Girolami

CONVALIDA

(Responsabile Sistema Gestione Qualità)

Data: 20/11/2017 Firma:

Romina Crescentini

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

• ALLEGATO A - PROCEDURE AL 15/06/2018 Comune di San Severino Marche

PROCEDURA			ASSISTENZA		
Num. Licenza	Del	Descrizione	Dal	Al	Canone
901	09/02/1992	AN-Anagrafe	01/01/2018	31/12/2018	1.381,82
73500	13/03/2007	AT-Gestione Atti Amministrativi	01/01/2018	31/12/2018	1.041,81
6165	08/05/1995	CP-Contabilità IVA	01/01/2018	31/12/2018	775,91
896	08/02/1992	EC-Gestione Economato	01/01/2018	31/12/2018	832,58
56736	07/06/2004	EG-E-Government	01/01/2018	31/12/2018	653,86
82431	10/03/2008	HH-Ambiente Halley	01/01/2018	31/12/2018	1.852,60
4306	05/02/1994	IB-Gestione Inventario Beni	01/01/2018	31/12/2018	1.224,89
112643	09/11/2010	MC-Messi Notificatori	01/01/2018	31/12/2018	540,52
897	08/02/1992	PC-Gestione Stipendi	01/01/2018	31/12/2018	2.013,88
902	09/02/1992	PE-Elettorale	01/01/2018	31/12/2018	980,79
898	08/02/1992	PF-Contabilità Finanziaria	01/01/2018	31/12/2018	1.848,24
54267	09/01/2004	PI-Gestione Protocollo Informatico	01/01/2018	31/12/2018	714,88
9330	23/05/1996	RP-Rilevamento Presenze del Personale	01/01/2018	31/12/2018	1.020,02
2310	17/01/1992	SC-Stato Civile	01/01/2018	31/12/2018	1.181,30
126242	21/05/2012	TC-Gestione Servizi Cimiteriali	01/01/2018	31/12/2018	767,19
7443	06/11/1995	VU-Gestione Polizia Municipale	01/01/2018	31/12/2018	1.612,85
Totale					18.443,14

PROCEDURA			GARANZIA	
Num. Licenza	Del	Descrizione	Dal	Al
181543	26/02/2018	EL-Risultati Elettorali	01/01/2018	26/02/2019
6247	16/05/1995	TG-Ufficio riscossioni	01/01/2018	31/12/2018