



CONVENZIONE HALLEY SISTEMISTICA

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 Sant'Angelo in Pontano

PIAZZA CENTRALE 62020 Sant'Angelo in Pontano (MC)
Partita IVA 00292860434
di seguito denominato Cliente

La convenzione comprende

- ASSISTENZA HARDWARE
- SICUREZZA DATI

Art. 1 OGGETTO DELLA CONVENZIONE HALLEY SISTEMISTICA

Oggetto della presente Convenzione sono i Servizi espressamente richiesti e scelti dal Cliente.

Le prestazioni sono erogate alle condizioni e termini specificati di seguito e i relativi canoni sono quelli riepilogati nei prospetti economici. I Servizi offerti in Convenzione sono:

- 1.1 Assistenza Hardware
- 1.2 Sicurezza Dati

Art. 1.1 ASSISTENZA HARDWARE

Oggetto dell'Assistenza Hardware è assicurare il corretto funzionamento degli apparati mediante il ripristino, la riparazione e l'eventuale sostituzione di componenti. I componenti inclusi nella Convenzione sono quelli contenuti negli allegati "HW Halley" e/o "HW non Halley" da intendersi qui integralmente richiamati, trascritti e sottoscritti.

1.1.1 SERVIZI OFFERTI

Sono compresi nell'Assistenza Hardware l'insieme dei servizi indicati con la dicitura "sì" nella seguente Tabella "Servizi Assistenza Hardware".

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

* L'Assistenza presso Cliente viene erogata solo ai Clienti che hanno incluso in Convenzione il servizio "Trasferte illimitate" o hanno sottoscritto apposito preventivo per "Trasferta singola" ad eccezione delle "Consulenze" (punti 8 e 9 della tabella "Servizi Assistenza Hardware") e dei "Sopralluoghi" (punti 10, 11, 12, 13 e 14 della tabella "Servizi Assistenza Hardware") che vengono erogati con "Trasferta gratuita".

Halley si riserva la facoltà di accettare la richiesta di servizi "fuori Convenzione" a sua totale discrezione.

1.1.2 MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA HARDWARE

I servizi di Assistenza Hardware vengono erogati previo controllo e prove di risoluzione effettuati telefonicamente o in teleassistenza.

In caso di malfunzionamento degli apparati non risolvibile telefonicamente o in teleassistenza, Halley, nell'ipotesi in cui siano comprese "Trasferte illimitate", effettuerà presso il Cliente interventi di manutenzione correttiva allo scopo di ripristinare le buone condizioni dell'hardware, salvo le ipotesi previste all'articolo 1.1.8 "Cause di esclusione dall'Assistenza Hardware".

Tutti gli interventi previsti con la dicitura "si" nella Tabella "Servizi Assistenza Hardware" sono compresi in Convenzione.

I costi delle trasferte dei tecnici sono a carico del Cliente, che ha facoltà di scegliere tra:

- a) "Trasferte illimitate" corrispondendo un canone annuale comprensivo di trasferte illimitate del tecnico presso il Cliente;
- b) "Trasferta singola" sostenendo il costo di ciascuna trasferta del tecnico con l'accettazione di apposito preventivo.

La "Trasferta gratuita" è prevista per le ipotesi "Consulenze" e "Sopralluoghi" indicate nella tabella "Servizi Assistenza Hardware".

1.1.3 TEMPI D'INTERVENTO

L'intervento verrà effettuato dal personale tecnico Halley:

- con un tempo massimo di 8 ore lavorative per il Server;
- con un tempo massimo di 24 ore lavorative per gli altri apparati.

Gli interventi vengono eseguiti durante l'orario di lavoro Halley specificato nell'articolo 3.7 "Periodo di disponibilità del Servizio Assistenza" delle "Condizioni generali".

I tempi d'intervento decorrono:

- nel caso di "Trasferte illimitate" dall'apertura della segnalazione;
- nel caso di "Trasferta singola" da quando il Cliente accetta il preventivo.

Halley non assume alcuna responsabilità per il mancato rispetto delle tempistiche dovuto a ritardi o inadempienze imputabili al Cliente o comunque non causati da Halley.

1.1.4 MODALITÀ D'INTERVENTO

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

Halley provvederà al reperimento dei materiali necessari per le operazioni di manutenzione, riparazione e/o sostituzione, come pure al reperimento delle attrezzature, della documentazione e degli apparati ritenuti necessari per la corretta effettuazione delle operazioni previste nella Tabella "Servizi Assistenza Hardware".

Gli interventi comprenderanno la manutenzione, riparazione e/o sostituzione provvisoria o definitiva dei componenti con materiali di qualità equivalente o superiore a totale discrezione di Halley, e verranno eseguiti in conformità alle norme e procedure di manutenzione in vigore. I componenti forniti in sostituzione si intenderanno permutati con i componenti sostituiti; questi ultimi, una volta rimossi dagli apparati, diverranno di proprietà Halley.

1.1.5 GARANZIA DEL CORRETTO FUNZIONAMENTO

Halley garantisce il buon funzionamento degli apparati in assistenza, ovvero inclusi negli allegati "HW Halley" e/o "HW non Halley", per tutto il periodo di durata della convenzione e per tutti i casi specificati nella tabella "Servizi Assistenza Hardware".

1.1.6 CANONE

Per i componenti inclusi negli allegati "HW Halley" e/o "HW non Halley", il canone comprende i seguenti servizi di base:

- 1) assistenza telefonica/teleassistenza fornita da tecnici specializzati sulla materia;
- 2) sostituzione dei componenti;
- 3) assistenza dei tecnici presso il Cliente (solo se il Cliente ha incluso l'opzione "Trasferte illimitate" o ha sottoscritto

l'apposito preventivo "Trasferta singola");

4) i servizi indicati con la dicitura "sì" nella superiore Tabella "Servizi Assistenza Hardware".

Il canone è indicato nel sottostante prospetto economico riepilogato per singolo servizio e alla fine per l'intero oggetto della presente Convenzione nell'articolo 4 «Riepilogo "Prospetto economico"».

1.1.7 CANONE PER GUASTI CAUSATI DA FULMINI

Il canone annuo non comprende l'assistenza per guasti causati da fulmini. E' possibile aggiungere l'assistenza (materiali e manodopera) per guasti causati da fulmini, a fronte di un canone supplementare.

1.1.8 CAUSE DI ESCLUSIONE DALL'ASSISTENZA HARDWARE

La Convenzione comprende l'assistenza per l'ordinario uso e usura degli apparati hardware inclusi negli allegati "HW Halley" e/o "HW non Halley".

In caso di non funzionamento degli apparati, provocato da cause diverse ed estranee dal loro normale uso e usura, il ripristino non è coperto dalla presente Convenzione e saranno applicate le tariffe del listino vigente.

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

- a) negligenze o uso errato degli apparati;
- b) guasti causati da malfunzionamenti della linea internet del Cliente;
- c) guasti nell'alimentazione di rete elettrica, negli impianti di condizionamento dell'aria o di controllo dell'umidità o simili;
- d) guasti causati da incuria e/o accumuli di polvere;
- e) guasti derivanti da cause accidentali di qualsiasi genere ed origine e/o da calamità naturali (ad es. incendi, inondazioni e allagamenti, terremoti, eventi atmosferici, ecc.);
- f) interventi non portati a buon fine per cause imputabili al Cliente ivi compresa l'assenza di personale per scioperi o altro;
- g) uso di strumenti/accessori o materiale non autorizzati, come ad esempio i "consumabili" non originali (es: nastri, toner, drum, ecc.);
- h) guasti causati da modifiche effettuate da personale non appartenente ad Halley;
- i) guasti causati dal malfunzionamento di materiali non inclusi nella presente Convenzione.

Non sono incluse nella Convenzione le forniture di accessori e materiali di consumo.

Si indicano, a puro titolo esemplificativo, quali materiali di consumo: toner, tastiere, mouse, batterie per tastiere, gruppi di continuità, testine di stampa per stampanti ink-jet, ecc.

1.1.9 SERVIZI FUORI CONVENZIONE

Si intendono servizi "fuori Convenzione" e saranno erogati a pagamento previa accettazione di apposito preventivo:

- a) i servizi richiesti per cause diverse dal normale uso e/o usura come specificato nell'articolo 1.1.8 "Cause di esclusione dall'Assistenza Hardware";
- b) i servizi richiesti per i "componenti in Convenzione" (allegati "HW Halley" e/o "HW non Halley") indicati con la dicitura "no" nella tabella "Servizi Assistenza Hardware";
- c) i servizi richiesti per i "componenti fuori Convenzione" e quindi assenti dall'elenco di cui allegati "HW Halley" e/o "HW non Halley" della presente Convenzione;
- d) tutti i servizi non esplicitamente previsti e concordati.

Il costo dei servizi "fuori Convenzione" di cui ai precedenti punti a), b), c) e d) verrà conteggiato in base al listino vigente.

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 3.10 "Fatturazione – Tracciabilità dei flussi finanziari" delle "Condizioni generali"), ivi compresi gli estremi della determina d'impegno di spesa a norma dell'art. 191 TUEL.

I tempi di intervento varieranno dando la precedenza ai Clienti che hanno regolare Convenzione.

1.1.10 PROSPETTO ECONOMICO ASSISTENZA HARDWARE

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

Prospetto economico Assistenza Hardware		
		Totale
Assistenza telefonica - Fornitura componenti e manodopera	art. 1.1.1	380,49 €
Trasferte illimitate	art. 1.1.2	147,25 €
Assistenza su guasti causati da fulmini	art. 1.1.7	52,77 €
		Totale 580,51 € IVA esclusa

Art. 1.2 SICUREZZA DATI

1.2.1 SERVIZIO FULL SERVICE: BLACK BOX

1.2.1.1 SERVIZI OFFERTI

1.2.1.1.1 Copie

Halley garantisce la corretta esecuzione giornaliera delle copie dati.

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

1.2.1.1.2 Aggiornamenti

Halley garantisce che gli aggiornamenti vengono scaricati dal sito www.halley.it utilizzando un collegamento criptato e garantisce altresì che vengono eseguiti di notte entro 3 giorni lavorativi a partire dalla data di inserimento nel predetto sito.

1.2.1.2 IMPEGNI HALLEY

1.2.1.2.1 Copie

Halley si impegna ad eseguire backup quotidiani, settimanali, mensili e annuali con archivio storico di 60 giorni consultabile in modo retroattivo ogni giorno.

Halley si impegna a programmare, eseguire e controllare da remoto la corretta effettuazione e l'integrità delle copie; in caso di malfunzionamento, provvederà tempestivamente alla risoluzione del problema.

1.2.1.2.2 Aggiornamenti

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

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

1.2.1.3 IMPEGNI DEL CLIENTE

1.2.1.3.1 Copie

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

Si rimanda a: *“Condizioni particolari di Sicurezza Dati”* art. 2.

1.2.1.3.2 Aggiornamenti

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

1.2.1.4 OTTEMPERANZA AI REQUISITI DI LEGGE

1.2.1.4.1 Protezione dei dati, misure di sicurezza contro intrusioni ed accessi abusivi

In attuazione delle misure di sicurezza di cui al D.lgs 196/2003 e s.m.i. e al Regolamento UE 679/2016, i dati contenuti nel server del Cliente sono protetti contro il rischio di intrusione ed accessi abusivi mediante l'utilizzo da parte di Halley di strumenti ragionevolmente sicuri per accedere e svolgere attività sugli apparati, così come indicato all'art. 2.6 *“Gestione sicurezza accessi”* delle *“Condizioni particolari di Sicurezza Dati”*.

1.2.1.4.2 Misure di sicurezza nell'esecuzione degli aggiornamenti

In attuazione delle misure di sicurezza di cui al D.lgs 196/2003 e s.m.i. e al Regolamento UE 679/2016, gli aggiornamenti vengono eseguiti in maniera ragionevolmente sicura mediante l'utilizzo da parte di Halley di un collegamento criptato le cui caratteristiche sono indicate dall'articolo 2.6.1 *“Misure di sicurezza contro intrusioni ed accessi abusivi”* delle *“Condizioni particolari di Sicurezza Dati”*.

1.2.1.4.3 Conservazione dei log

Halley garantisce la conservazione dei LOG (traccia degli accessi e delle attività svolte sull'apparato) per un periodo di 6 mesi. Tutti i LOG possono essere recapitati al Cliente a seguito di sua richiesta scritta inviata tramite PEC alla scrivente Società.

1.2.1.4.4 Conformita' alle misure minime di sicurezza ICT

In conformità alla circolare AGID del 18 aprile 2017, n. 2/2017 contenente le "Misure minime per la sicurezza ICT delle pubbliche amministrazioni", i Server che hanno attivo il servizio:

- mantengono un inventario del software installato tramite la Dashboard (ABSC 2.3.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- registrano le versioni del sistema operativo e le applicazioni installate (ABSC 2.3.3 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- utilizzano configurazioni standard per la protezione dei sistemi operativi (ABSC 3.1.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- hanno implementato l'hardening per eliminazione dei servizi non necessari, configurazione di stack e heaps non eseguibili, applicazione di patch, chiusura di porte di rete aperte e non utilizzate (ABSC 3.1.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- hanno una configurazione standard definita (ABSC 3.2.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- trasmettono informazioni alle Dashboard in modo sicuro, per i server tramite tunnel crittografato ssh (ABSC 3.4.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- hanno gli accessi limitati ai soli utenti che abbiano le competenze adeguate e la necessità operativa di modificare la configurazione dei sistemi (ABSC 5.1.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- registrano gli accessi effettuati (ABSC 5.1.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- tracciano i log di tentativi di accesso e li registrano sulla Dashboard (ABSC 5.5.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- le credenziali amministrative anonime vengano utilizzate per provvedere alla manutenzione ordinaria e/o straordinaria (ABSC 5.10.3 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- conservano le credenziali amministrative in modo da garantirne disponibilità e riservatezza (ABSC 5.11.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- hanno sempre il firewall di sistema attivo (ABSC 8.1.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- effettuano una copia locale quotidiana mantenendo uno storico di 60 giorni e ove previsto la stessa copia viene ridondata su storage (ABSC 10.1.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- viene verificata quotidianamente l'utilizzabilità delle copie (ABSC 10.2.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017).

1.2.1.4.5 Misure di sicurezza in conformita' al regolamento comunitario 679/2016 (GDPR)

Si rimanda a: *"Adeguamento al Regolamento Comunitario GDPR"* art. 2.12.

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

- un inventario del software installato tramite la Dashboard;
- la non modificabilità del backup dei dati;
- la registrazione delle versioni del sistema operativo e le applicazioni installate;
- l'utilizzo di configurazioni standard per la protezione dei sistemi operativi;
- l'implementazione dell'hardening per eliminazione dei servizi non necessari, la configurazione di stack e heaps non eseguibili, l'applicazione di patch e la chiusura di porte di rete aperte e non utilizzate;
- una configurazione standard definita;
- la trasmissione delle informazioni alle Dashboard in modo sicuro tramite tunnel crittografato ssh;
- gli accessi limitati ai soli utenti che abbiano le competenze adeguate e la necessità operativa di modificare la configurazione dei sistemi;
- la registrazione degli accessi effettuati;
- la tracciabilità dei log di tentativi di accesso e le loro registrazioni sulla Dashboard;
- l'utilizzo di credenziali amministrative anonime per provvedere alla manutenzione ordinaria e/o straordinaria;
- il firewall di sistema sempre attivo;
- l'esecuzione di una copia locale quotidiana mantenendo uno storico di 60 giorni e, ove previsto, la stessa copia

ridondata su storage;

- la verifica periodica dell'utilizzabilità delle copie mediante ripristino di prova.

1.2.2 SERVIZIO FULL SERVICE: DISASTER RECOVERY

1.2.2.1 SERVIZI OFFERTI

1.2.2.1.1 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.

1.2.2.2 IMPEGNI HALLEY

1.2.2.2.1 Copia remota dei dati

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

1.2.2.2.2 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 Matelica e/o Roma.

1.2.2.3 IMPEGNI DEL CLIENTE

1.2.2.3.1 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 particolari di Sicurezza Dati"* art. 2.

1.2.2.4 OTTEMPERANZA AI REQUISITI DI LEGGE

1.2.2.4.1 Protezione dei dati, misure di sicurezza contro intrusioni ed accessi abusivi

Nel rispetto delle misure di sicurezza di cui al D.lgs 196/2003 e s.m.i. e al Regolamento UE 679/2016, il presente servizio garantisce al Cliente copie di sicurezza e la possibilità di ripristinare dati e sistemi antecedenti a un evento dannoso.

I dati che transitano sia in upload (dal Cliente ai datacenter) sia in download (dai data center al Cliente) sono inoltre 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.

1.2.2.4.2 Conformità alle misure minime di sicurezza ICT

In conformità alla circolare AGID del 18 aprile 2017, n. 2/2017 contenente le "Misure minime per la sicurezza ICT delle pubbliche amministrazioni", i Server, le Workstation e i concentratori che hanno attivo il servizio:

- hanno password amministrative complesse (ABSC 5.7.2 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- copiano giornalmente le cartelle condivise scelte dal cliente mantenendo uno storico di 60 giorni (ABSC 10.1.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017);
- effettuano una copia a Matelica e Roma crittografando i dati durante il trasferimento e mantenendo uno storico di 60 giorni crittografato delle cartelle scelte per il Disaster Recovery (ABSC 10.1.1 all.1 circolare Agid n. 2/2017).

1.2.2.4.3 Misure di sicurezza in conformita' al regolamento comunitario 679/2016 (GDPR)

Si rimanda a: *"Adeguamento al Regolamento Comunitario GDPR"* art. 2.12.

In particolare, contro i rischi di distruzione e perdita dei dati il Servizio Disaster Recovery garantisce:

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

1.2.3 PROSPETTO ECONOMICO SICUREZZA DATI

Il Cliente s'impegna al pagamento del prezzo convenuto per i servizi di Sicurezza Dati, come da prospetto sottostante e «Riepilogo "Prospetto economico"».

Prospetto economico Sicurezza Dati		
Servizi Sicurezza Dati	Qtà	Canone
Serv. full service light 1000	1	3.500,00 €
Black box art. 1.2.1	1	incluso nel Full Service
Disaster recovery art. 1.2.2	1	incluso nel Full Service
ampliamento disaster recovery	1	490,00 €
		Totale 3.990,00 €
		IVA esclusa

Art. 2 CONDIZIONI PARTICOLARI DI SICUREZZA DATI

Art. 2.1 FORNITURA DEGLI APPARATI E DEL SOFTWARE (es. sistema operativo, office , antivirus, ecc..)

I Servizi di Sicurezza Dati inclusi nella presente Convenzione Halley si avvalgono di software di sistema (es. sistema operativo, office, antivirus, ecc.). Alcuni di essi sono forniti unitamente ad apparati hardware.

2.1.1 IMPEGNI HALLEY

Halley si impegna a distribuire il software necessario all'erogazione dei servizi e a controllare il buon funzionamento dell'applicativo software installato.

Halley si impegna altresì a consegnare (ove necessari) apparati in buone condizioni e opportunamente dimensionati in relazione alla quantità dei dati e al contesto del Cliente.

2.1.2 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 nella presente convenzione.

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

Art. 2.2 RINNOVO TECNOLOGICO APPARATI

Halley con la presente Convenzione garantisce il rinnovo tecnologico degli apparati (ove presenti).

2.2.1 SERVIZI OFFERTI

Il rinnovo tecnologico viene garantito da Halley tramite la sostituzione parziale o completa degli apparati forniti in caso di obsolescenza, previa verifica delle condizioni degli apparati da parte di Halley stessa.

2.2.2 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.

2.2.3 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 nella presente Convenzione.

Art. 2.3 USO E CONSERVAZIONE DEGLI APPARATI

2.3.1 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.

2.3.2 IMPEGNI HALLEY

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

2.3.3 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, 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. 2.4 CONFIGURAZIONE RETE E CONNETTIVITÀ

2.4.1 RETE LAN E CONNETTIVITÀ

Il Cliente si impegna a non modificare la configurazione di rete e apparati di rete (es. indirizzi IP, switch, ecc...) della rete LAN e della connettività (es. accesso internet, router, ecc...).

Qualora fosse necessario, il Cliente si impegna a segnalare ad Halley con congruo anticipo (almeno 7 giorni) variazioni della LAN e/o del fornitore internet.

Il Cliente si impegna altresì a non spostare le cartelle e i percorsi di rete, delle procedure e dei dati Halley.

Art. 2.5 CONTROLLO FUNZIONALITÀ DA REMOTO

2.5.1 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.

2.5.2 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.

2.5.3 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.

2.5.4 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 non corretto del PC, di internet e dei software installati dal Cliente nonché dei malware, cookie o altro che automaticamente si installi sul PC creando disservizi.

Art. 2.6 GESTIONE SICUREZZA ACCESSI

2.6.1 MISURE DI SICUREZZA CONTRO INTRUSIONI ED ACCESSI ABUSIVI

In attuazione delle misure di sicurezza di cui al D.lgs 196/2003 e s.m.i. e al Regolamento UE 679/2016, Halley si impegna a rendere ragionevolmente sicuri gli accessi e le attività svolte sugli apparati mediante l'utilizzo di un collegamento criptato con protocolli internazionali di sicurezza, le cui credenziali di accesso sono in possesso e ad 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 od 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.

2.6.2 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. 2.7 ASSISTENZA HARDWARE (IN PRESENZA DI APPARATI) NELL'AMBITO DEI SERVIZI DI SICUREZZA DATI

2.7.1 SERVIZI OFFERTI DI ASSISTENZA HARDWARE IN SICUREZZA DATI

I servizi di Assistenza hardware offerti nell'ambito dei Servizi di Sicurezza Dati sono: garanzia di corretto funzionamento, sostituzione componenti e manodopera, assistenza per guasti causati da fulmini.

2.7.1.1 Garanzia del corretto funzionamento

Halley garantisce l'Assistenza Hardware telefonica, in teleassistenza e presso Cliente degli apparati (specificati nell'allegato "HW Sicurezza Dati"), per tutto il periodo della Convenzione e per tutti i casi in cui si renda necessaria.

2.7.1.2 Sostituzione e manodopera

Halley garantisce i seguenti servizi, compresi nel canone della Convenzione:

- sostituzione dei componenti;
- manodopera dei tecnici in teleassistenza o presso la sede del Cliente.

2.7.1.3 Guasti causati da fulmini

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

2.7.2 MODALITA' DI EROGAZIONE DI ASSISTENZA HARDWARE PRESSO IL CLIENTE

I servizi verranno erogati preferibilmente in teleassistenza.

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'articolo 2.7.4.1 "Cause di esclusione dall'Assistenza Hardware in Sicurezza Dati".

La presente convenzione comprende "Trasferte illimitate" del tecnico presso il Cliente.

2.7.3 MODALITÀ DI MANUTENZIONE HARDWARE IN SICUREZZA DATI

Le modalità di esecuzione della manutenzione sono a totale discrezione di Halley.

Halley, ha quindi facoltà di applicare modifiche tecniche che ritiene necessarie durante gli interventi per la Manutenzione.

Halley provvede al reperimento dei materiali che ritiene necessari per le operazioni di manutenzione (riparazione e/o sostituzione), come pure alle attrezzature, alla documentazione e agli apparati ritenuti necessari per la corretta effettuazione delle operazioni di cui all'articolo 2.7.1.1 "Garanzia del corretto funzionamento".

I servizi di manutenzione comprendono 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, restano di proprietà della Halley.

2.7.3.1 TEMPI D'INTERVENTO ASSISTENZA HARDWARE IN SICUREZZA DATI

Ad eccezione del servizio Cloud, in cui la continuità di servizio è prossima al 100% su base annua, gli interventi verranno effettuati 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 specificato nell'articolo 3.7 "Periodo di disponibilità del servizio assistenza" delle "Condizioni generali"). I tempi d'intervento decorrono dal momento della rilevazione.

2.7.4 SERVIZI FUORI CONVENZIONE

Tutti i servizi non inclusi nei superiori articoli del presente paragrafo sono da intendersi "fuori Convenzione".

2.7.4.1 Cause di esclusione dall'Assistenza Hardware in Sicurezza Dati

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

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

- a) negligenze o uso errato degli apparati o degli accessori operativi;
- b) guasti causati da malfunzionamenti della linea internet del Cliente;
- c) guasti nell'alimentazione di rete elettrica, negli impianti di condizionamento dell'aria o di controllo dell'umidità o simili;
- d) guasti causati da incuria e/o accumuli di polvere;
- e) guasti derivanti da cause accidentali di qualsiasi genere ed origine e/o da calamità naturali (ad es. incendi, inondazioni e allagamenti, terremoti, altri eventi atmosferici, ecc.) ad eccezione dei guasti causati da fulmini di cui all'articolo 2.7.1.3 "Guasti causati da fulmini";
- f) interventi non portati a buon fine per cause imputabili al Cliente ivi compresa l'assenza di personale per scioperi o altro;
- g) uso di accessori operativi non autorizzati;
- h) guasti causati da modifiche effettuate da personale non Halley;
- i) guasti causati dal malfunzionamento di materiali non inclusi nella presente Convenzione.

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

Nel servizio Gestione Stampe sono inclusi invece i toner.

Art. 2.8 ASSISTENZA SISTEMISTICA NELL'AMBITO DELLA SICUREZZA DATI

2.8.1 SERVIZI OFFERTI DI ASSISTENZA SISTEMISTICA IN SICUREZZA DATI

L'Assistenza Sistemistica copre tutte quelle attività che non sono competenza tipica né dei servizi hardware né dei servizi software.

I servizi forniti dalla Convenzione, esclusivamente sugli apparati specificati nell'allegato "HW Sicurezza Dati", 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.

2.8.1.1 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.

2.8.2 MODALITÀ DI EROGAZIONE ASSISTENZA SISTEMISTICA IN SICUREZZA DATI

I servizi di Assistenza Sistemistica vengono erogati previo controllo e prove di risoluzione effettuati telefonicamente o in teleassistenza.

A seguito di rilevazioni dello stato di malfunzionamento degli apparati, non risolvibili telefonicamente o in teleassistenza, Halley effettuerà presso il Cliente interventi di manutenzione correttiva allo scopo di ripristinare le buone condizioni di funzionamento del sistema informatico, salvo le ipotesi previste all'articolo 2.8.3.1 "Cause di esclusione dall'Assistenza Sistemistica in Sicurezza Dati".

La presente Convenzione comprende "Trasferte illimitate" del tecnico presso il Cliente.

2.8.2.1 Tempi d'intervento assistenza sistemistica in sicurezza dati

L'intervento verrà effettuato dal personale tecnico Halley:

- con un tempo massimo di 8 ore lavorative per il Server;
- con un tempo massimo di 24 ore lavorative per gli altri apparati.

Gli interventi vengono eseguiti durante l'orario di lavoro Halley specificato nell'articolo 3.7 "Periodo di disponibilità del servizio assistenza" delle "Condizioni generali".

I tempi d'intervento decorrono dal momento della rilevazione.

Halley non assume alcuna responsabilità per il mancato rispetto delle tempistiche dovuto a ritardi o inadempienze imputabili al Cliente o comunque non causate da Halley.

2.8.3 SERVIZI FUORI CONVENZIONE

Tutti i servizi non inclusi nei superiori articoli del presente paragrafo sono da intendersi "fuori Convenzione".

2.8.3.1 Cause di esclusione dall'Assistenza Sistemistica in Sicurezza Dati

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

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

- a) negligenze o uso errato degli apparati o degli accessori operativi;

- b) guasti causati da malfunzionamenti della linea internet del Cliente;
- c) guasti nell'alimentazione di rete elettrica, negli impianti di condizionamento dell'aria o di controllo dell'umidità o simili;
- d) guasti causati da incuria e/o accumuli di polvere;
- e) guasti derivanti da cause accidentali di qualsiasi genere ed origine e/o da calamità naturali (ad es. incendi, inondazioni e allagamenti, terremoti, altri eventi atmosferici, ecc.) ad eccezione dei guasti causati da fulmini;
- f) interventi non portati a buon fine per cause imputabili al Cliente ivi compresa l'assenza di personale per scioperi o altro;
- g) uso di accessori operativi non autorizzati;
- h) guasti causati da modifiche effettuate da personale non Halley;
- i) guasti causati dal malfunzionamento di materiali non inclusi nella presente Convenzione.

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

Nel servizio Gestione Stampe sono inclusi invece i toner.

Art. 2.9 CANONE SERVIZI SICUREZZA DATI

Il canone riguarda tutti i Servizi indicati nei superiori articoli 2.7.1 "Servizi offerti di Assistenza Hardware in Sicurezza Dati" e 2.8.1 "Servizi offerti di Assistenza Sistemistica in Sicurezza Dati" ed è specificato nell'articolo 1.2.3 "Prospetto economico Sicurezza Dati" e nell'articolo 4 «Riepilogo "Prospetto economico"».

Art. 2.10 CESSAZIONE DELLA CONVENZIONE

E' fatto obbligo al Cliente di comunicare la volontà di rinnovo o cessazione del rapporto 10 giorni prima della scadenza naturale della Convenzione.

In ipotesi di mancato rinnovo/cessazione del rapporto, anche a seguito di risoluzione della presente Convenzione, ove comprendente la fornitura di materiale hardware in comodato d'uso, il Cliente ha facoltà di:

- 1) riscattare il materiale hardware al valore comunicato da Halley e quantificato al momento della comunicazione e/o risoluzione mediante apposita nota/offerta che verrà inviata nei dieci giorni successivi all'avvenuta comunicazione di mancato rinnovo o dalla risoluzione;
- 2) in via opzionale, il Cliente potrà optare per la restituzione del materiale hardware e il conseguente trasferimento dei dati, i cui costi sono a carico del Cliente. Gli stessi verranno quantizzati e comunicati da Halley in alternativa al superiore punto 1). In tale ipotesi è fatto obbligo al Cliente di fornire e/o indicare il supporto dove trasferire i dati.

Art. 2.11 ADEGUAMENTO ALLE NORMATIVE VIGENTI IN MATERIA DI SICUREZZA E PRIVACY

Com'è noto, anche ai trattamenti di dati personali riguardanti le persone fisiche effettuati dalle Pubbliche Amministrazioni, si applicano le disposizioni del Regolamento UE 679/2016 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003 (Codice in materia di protezione dei dati personali) e s.m.i. che prevedono specifiche garanzie in materia di protezione dei dati per quanto concerne le misure di sicurezza da adottare in particolare al fine di ridurre al minimo i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali e di accessi non autorizzati alle informazioni.

Nel quadro dei generali obblighi di cui alla citata normativa, tutti i Servizi contenuti nella presente Convenzione sono strutturati in modo tale da garantire il rispetto delle misure di sicurezza in materia di trattamento dei dati personali.

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

Art. 2.12 ADEGUAMENTO AL REGOLAMENTO COMUNITARIO GDPR

Il Regolamento Europeo GDPR ha introdotto - tra le altre cose - il principio dell'accountability (responsabilizzazione nella traduzione italiana), individuando nel Titolare il soggetto competente a garantire il rispetto dei principi posti dalla nuova disciplina in tema di trattamento dei dati personali.

Halley garantisce servizi ed interventi "privacy compliance" e supporta il Cliente nell'adeguamento alla normativa comunitaria offrendo servizi in grado di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico nonché in grado di garantire un livello di sicurezza adeguato contro i rischi di distruzione, perdita, modifica e accesso in modo abusivo o illegale a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati, come richiesto dal GDPR.

Art. 3 CONDIZIONI GENERALI

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

Art. 3.1 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, in base ai servizi inclusi nella presente Convenzione, nella Tabella "Servizi Assistenza Sistemistica" e nella Tabella "Servizi Assistenza Hardware".

Art. 3.2 APPARATI COMPRESI IN CONVENZIONE

La presente Convenzione, in base ai servizi inclusi, copre tutti gli apparati specificati negli allegati "HW Halley" e/o "HW non Halley" e/o "HW Sicurezza Dati", parti integranti della presente Convenzione, da intendersi qui integralmente richiamati, trascritti e sottoscritti.

Art. 3.3 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 nei superiori articoli "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. 3.4 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 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.

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. 3.5 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. 3.6 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 3.10.2 "Determina ed estremi di fatturazione".

Halley si riserva la facoltà di variare il canone rispetto al periodo precedente per i motivi indicati nell'articolo 3.9.2 "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. 3.7 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 sistemistica e hardware: dal lunedì al venerdì orario continuato 8.30 - 17.30, sabato 8.30 - 12.00 (solo assistenza telefonica).

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

Art. 3.8 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. 3.9 PAGAMENTO DELLE PRESTAZIONI PREVISTE IN CONVENZIONE

3.9.1 CANONE

Il canone da pagare di euro **4.570,51** 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.

3.9.2 VARIAZIONE DEL CANONE E DELLE CONDIZIONI DELLA CONVENZIONE

Per i rinnovi di cui all'articolo 3.6 "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. Inoltre, 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 dell'Assistenza, 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 specificatamente da applicare.

3.9.3 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.

3.9.4 RITARDO O INADEMPIMENTO

In caso di mancato o ritardato pagamento, nei termini in cui al precedente articolo 3.9.1 "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. 3.10 FATTURAZIONE - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

3.10.1 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.

3.10.2 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.

3.10.3 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.

3.10.4 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. 3.11 PRIVACY

3.11.1 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI

L'informativa sul trattamento dei dati personali è pubblicata nel sito – sezione Privacy – Informativa nei confronti dei Clienti, e si considera qui integralmente riportata.

3.11.2 NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Cliente, per i Servizi oggetto della presente Convenzione, nomina 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) garantire al Cliente la possibilità di effettuare audit previo accordo su tempistiche e modalità;
- l) redigere il registro delle categorie di attività di trattamento, in conformità a quanto richiesto dall'art. 30 GDPR;
- m) 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.

Art. 3.12 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 a mezzo PEC, determinerà la risoluzione di diritto della Convenzione stessa ai sensi dell'art. 1454 C.C.

Art. 3.13 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. 3.14 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: halley@halley.it

Tel.: 0737-781211

Domicilio digitale Halley:

PEC: halleyinformatica@legalmail.it

Domicilio fisico Cliente:

Comune di Sant'Angelo in Pontano

Indirizzo: PIAZZA CENTRALE - 62020 Sant'Angelo in Pontano (MC)

All'attenzione di:

Email: info@comune.santangeloinpontano.mc.it

Tel.: 0733/661602/04

Domicilio digitale Cliente:

PEC: comune.santangeloinpontano@pec.it

Art. 3.15 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. 3.16 TARIFFE PER INTERVENTI

Le parti convengono che qualsiasi intervento necessario al Cliente, non incluso tra i Servizi indicati in Convenzione e riguardante apparati diversi da quelli descritti negli allegati "HW Halley" e/o "HW non Halley" e/o "HW Sicurezza Dati", sarà effettuato da Halley dietro compenso economico proporzionato all'impegno richiesto, previo invio di offerta/preventivo all'indirizzo di cui all'articolo 3.14 "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 (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 Halley Sistemistica" e relativi sub, 2 "Condizioni particolari di Sicurezza Dati", 3 "Condizioni generali" e relativi sub, 4 «Riepilogo "Prospetto economico"» con l'indicazione dei prezzi nonché gli allegati alla presente Convenzione.

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

Assistenza Hardware		Qtà	Canone
Assistenza telefonica - Fornitura componenti e manodopera	art. 1.1.1	-	380,49 €
Trasferite illimitate	art. 1.1.2	-	147,25 €
Assistenza su guasti causati da fulmini	art. 1.1.7	-	52,77 €
			Totale 580,51 €

Servizi Sicurezza Dati		Qtà	Canone
Serv. full service light 1000		1	3.500,00 €
Black box	art. 1.2.1	1	incluso nel Full Service
Disaster recovery	art. 1.2.2	1	incluso nel Full Service
ampliamento disaster recovery		1	490,00 €
			Totale 3.990,00 €

Totale Convenzione 4.570,51 € IVA esclusa

MODALITA' DI PAGAMENTO

Imponibile	IVA*	Totale	Data fattura	Data pagamento
4.570,51	1.005,51	5.576,02		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:

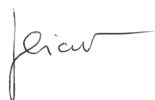
CIG (distinguere chiaramente le lettere dai numeri):

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

Le parti dichiarano di accettare e condividere specificamente le Condizioni Privacy previste nell'art. 3 "Condizioni Generali" e riportate nel sito – Sezione Privacy.

Il legale rappresentante
Ciccolini Giovanni

DATA



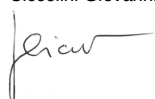
Halley Informatica s.r.l

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 Halley Sistemistica) e in particolare i sub Artt. 1.1 Assistenza Hardware, 1.2 Sicurezza Dati, Art. 2 (Condizioni particolari di Sicurezza Dati) e in particolare i sub Artt. 2.1 Fornitura degli apparati e del software (es. sistema operativo, office, antivirus, ecc.), 2.2 Rinnovo tecnologico apparati, 2.3 Uso e conservazione degli apparati, 2.5 Controllo funzionalità da remoto, 2.6 Gestione sicurezza accessi, 2.7 Assistenza Hardware (in presenza di apparati) nell'ambito dei servizi di Sicurezza Dati, 2.8 Assistenza sistemistica nell'ambito della Sicurezza Dati, 2.9 Canone servizi Sicurezza Dati, 2.10 Cessazione della Convenzione, Art. 3 (Condizioni generali) e in particolare i sub Artt. 3.3 Impegni di Halley, 3.4 Impegni del Cliente, 3.5 Validità della Convenzione, 3.6 Durata della Convenzione, 3.8 Interventi fuori orario di lavoro, 3.9 Pagamento delle prestazioni previste in Convenzione e in particolare gli ulteriori sub Artt. 3.9.2 Variazione del canone e delle condizioni della Convenzione, 3.9.3 Divieto di compensazione, 3.9.4 Ritardo o inadempimento, 3.11 Privacy, 3.12 Clausola risolutiva espressa, 3.13 Foro competente, 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

DATA



Halley Informatica s.r.l

Il Cliente (Timbro e firma)

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

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

Configurazione 0

Componente			Assistenza		
ICS	Del	Descrizione	Dal	Al	Canone
190599	01/04/2009	Stamp. fujitsu mod. dl7400 24-aggi 136-colonne	01/01/2020	31/12/2020	197,43
Totale in assistenza					197,43

Configurazione 91

Componente			Assistenza		
ICS	Del	Descrizione	Dal	Al	Canone
189805	05/02/2009	Terminalino r.p. trexom mod.eos-alpha-p radio frequenza	01/01/2020	31/12/2020	132,81
222675	05/02/2009	Scheda di rete trexom interna eos lan per terminale rp	01/01/2020	31/12/2020	50,25
Totale in assistenza					183,06

Totale Hardware in assistenza	380,49
-------------------------------	--------

• ALLEGATO "HW SICUREZZA DATI" AL 04/06/2020 Comune di Sant'Angelo in Pontano

Inclusi nel Full Service al 04/06/2020

Ics	Data installazione	Componenti
241195	15/02/2017	Armadio rack 19" 26 unita` per server a=1342
241196	15/02/2017	Console 17" con switch 8 porte per armadio rack 19"
237886	15/02/2017	Gruppo continuita' legrand daker mod. dk 1000
239789	15/02/2017	Server rack-1u extrema sicomputer xeon e5-2407/16gb/2hd-1tb
239849	15/02/2017	Switch zyxel 100/1000mb 5-porte rj45 mod.zyxgs-105s