



CONVENZIONE ASSISTENZA

anno 2026

dal 01/01/2026 al 31/12/2026

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 Riva Ligure

VIA NINO BIZIO 15 18015 Riva Ligure (IM)
Partita IVA 00248350084
di seguito denominato Cliente

La Convenzione comprende

- ASSISTENZA SOFTWARE

Halley informatica s.r.l. è azienda certificata:

ISO/IEC 27001:2022 estesa ai controlli ISO 27017 e 27018, ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015;

è azienda qualificata ACN sia per l'infrastruttura che per il servizio Cloud SaaS che per il Sistema Informativo Comunale Halley.

Art. 1 OGGETTO DELLA CONVENZIONE ASSISTENZA

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

1.1 Assistenza Software

I Servizi oggetto di Convenzione e i relativi costi sono riportati nei sottostanti prospetti economici parziali e nell'art. 4 «Riepilogo "Prospetto economico"». Le prestazioni sono erogate alle condizioni e termini specificati di seguito.

E' fatta salva, in ogni caso, la facoltà di Halley di rifiutarsi di stipulare la Convenzione con il Cliente.

Art. 1.1 ASSISTENZA SOFTWARE

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

1.1.1 SERVIZI STANDARD DI ASSISTENZA SOFTWARE

Halley mette a disposizione del Cliente: FaqOnline, Videocorsi, Webinar e Note pratiche on line, distinti per procedura. Sono inoltre previsti in Convenzione i servizi e gli interventi indicati con la dicitura "sì" nella seguente Tabella "Servizi assistenza Software".

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

STATISTICHE

25 Creazione ed elaborazione delle statistiche	No	No	No	No
--	----	----	----	----

LEGENDA Si= compreso - No= escluso

Il Cliente può richiedere a parte i servizi esclusi indicati con la dicitura “no” nella Tabella “Servizi Assistenza Software”. Questi ultimi sono a pagamento “fuori Convenzione”, secondo quanto specificato nel successivo articolo 3 “Servizi fuori Convenzione”. Halley si riserva la facoltà di accettare la richiesta di servizi “fuori Convenzione” a sua totale discrezione.

1.1.2 FORNITURA AGGIORNAMENTI ALLE PROCEDURE

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

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

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

È inclusa nella Convenzione la soluzione di problematiche, non causate da esecuzione maldestra, che si possono verificare durante l'esecuzione degli aggiornamenti dai banner delle procedure, ad eccezione dei problemi di collegamento alla rete Internet.

Solo per i Clienti che hanno attivi i servizi di Aggiornamenti Online, Cloud SaaS, Black Box, Full Service o Cloud in House Halley provvede al download degli aggiornamenti delle procedure in assistenza di cui all'allegato “Assistenza Software”.

1.1.3 GETTONI DI TELEASSISTENZA

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

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

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

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

1.1.4 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA SOFTWARE

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

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

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

I canali di accesso al servizio sono:

- 1) prenotazione di chiamata tramite il pulsante “Assistenza” presente all'interno di ciascuna procedura;
- 2) chiamata ai centralini dedicati di Halley Informatica s.r.l. presenti nella pagina di login.

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

In casi ritenuti necessari da Halley, a sua totale discrezione, è sua facoltà di far richiedere o evadere le richieste di

assistenza avanzate da parte del Cliente mediante altri canali quali ad esempio PEC o altro.

Il servizio viene erogato tramite:

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

FaqOnline: tutte le risposte ai quesiti già gestiti, sono consultabili e accessibili all'interno delle procedure stesse. Tali risposte permettono al Cliente di applicare le soluzioni indicate in completa autonomia poiché il servizio è disponibile 24 ore su 24. Inoltre, l'archivio delle FaqOnline è aggiornato quotidianamente e le soluzioni sono facilmente rintracciabili per argomento e parola chiave.

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

Comunicazioni telefoniche: le chiamate del Cliente avvengono su linee dedicate di Halley Informatica s.r.l. nei normali orari d'ufficio (vedi articolo 2.7 "Periodo di disponibilità del servizio assistenza" delle "Condizioni generali"), con espressa esclusione dei periodi di chiusura aziendale. Halley si riserva la facoltà di registrare le comunicazioni telefoniche al fine di migliorare la qualità del Servizio. I tempi di risposta e intervento variano dando la precedenza all'ordine di prenotazione o di chiamata.

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

I dati personali e le altre informazioni eventualmente raccolti tramite tali strumenti di comunicazione telefonica e teleassistenza, sono utilizzati per le esigenze organizzative e produttive segnalate, per la sicurezza del lavoro, per la sicurezza informatica e la tutela del sistema informatico. I dati personali e le altre informazioni sono conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità sopra indicate e trattati in conformità a quanto disposto dalla normativa vigente. E' onere del Cliente adempiere a tutti gli obblighi GDPR per i dati personali tramite le figure di responsabilità designate dal Cliente stesso all'interno della sua organizzazione. Il Cliente autorizza fin d'ora Halley a tutto quanto sopra precisato e convenuto e acconsente al trattamento dei dati. I diritti sono indicati nella sezione "Privacy" del sito www.halley.it e nel sottostante articolo 2.10 "Tutela dei dati personali" delle "Condizioni generali".

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

1.1.5 IMPEGNI DI HALLEY

1.1.5.1 Erogazione dei servizi

Per i software in assistenza compresi in Convenzione, ovvero presenti nell'allegato "Assistenza Software", Halley si impegna ad erogare i Servizi previsti in Convenzione in modo continuativo e professionale nel rispetto di tutte le disposizioni normative cogenti, anche tecniche e di sicurezza, in vigore, fatta salva la necessità da parte del Cliente di procedere ad aggiornamenti hardware e software in base a circostanze contingenti.

Ogni altro adempimento richiesto e non incluso in Convenzione s'intende totalmente a carico del Cliente come disciplinato all'articolo 3 "Servizi fuori Convenzione".

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.

Per gli impegni di Halley si rinvia anche a quanto previsto nell'articolo 2.2 "Impegni di Halley" delle Condizioni Generali".

1.1.5.2 Aggiornamenti

Il Cliente è avvisato della pubblicazione dell'aggiornamento solo attraverso i banner della procedura.

1.1.5.3 Obblighi e responsabilità

Per gli obblighi e le responsabilità di Halley verso il Cliente si rinvia a quanto previsto nell'articolo 2.2 "Impegni di Halley" delle Condizioni Generali.

1.1.6 IMPEGNI DEL CLIENTE

1.1.6.1 Uso corretto del Software Halley Informatica s.r.l.

Il software concesso in licenza d'uso è della Halley Informatica s.r.l.

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

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

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

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

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.

1.1.6.2 Verifica correttezza allegato "Assistenza Software"

Il Cliente s'impegna a verificare la correttezza e la completezza delle procedure presenti nell'allegato "Assistenza Software" e a comunicare eventuali correzioni da apportare prima della scadenza del termine d'invio della Convenzione precisato nell'articolo 2.6 "Durata della Convenzione".

1.1.6.3 Salvataggio dei dati

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

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

1.1.6.4 Aggiornamenti delle Procedure

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

Il Cliente si impegna ad eseguire autonomamente il download degli aggiornamenti e a utilizzare l'ultima versione disponibile delle procedure in assistenza presenti nell'allegato "Assistenza Software". Dal momento in cui è disponibile detta versione aggiornata, il Cliente ha 7 giorni lavorativi entro i quali effettuare l'aggiornamento.

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

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

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

Sono esonerati dall'impegno di scaricare gli aggiornamenti solo i Clienti che hanno attivi i servizi di Aggiornamenti Online, Cloud SaaS, Black Box, Full Service o Cloud in House poiché Halley provvede al download degli aggiornamenti delle procedure in assistenza di cui all'allegato "Assistenza Software".

E' vietato l'aggiornamento delle procedure non presenti nell'allegato "Assistenza Software" e le procedure fuori assistenza non potranno avere una versione superiore all'ultima erogata alla data di scadenza dell'ultima Convenzione sottoscritta.

1.1.6.5 Rispetto del termine Assistenza Software

L'utilizzo dell'Assistenza Software e degli aggiornamenti delle procedure oltre il termine pattuito nella presente Convenzione, è causa di arricchimento indebito, per cui si applicano le condizioni previste dal successivo articolo 3 "Servizi fuori Convenzione", fatto salvo il maggior danno dovuto all'utilizzo indebito. Il Cliente è responsabile ad ogni titolo ed in ogni sede per l'uso non concordato dei servizi Halley.

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.

1.1.6.6 Aggiornamento dispositivi

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

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

1.1.6.7 Obblighi e responsabilità di Halley

Per gli obblighi e le responsabilità di Halley si rinvia all'articolo 2.2 "Impegni di Halley" delle Condizioni Generali.

1.1.7 PROSPETTO ECONOMICO ASSISTENZA SOFTWARE

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

Prospetto economico Assistenza Software		
Assistenza Software	art. 1.1.1	1.381,00 €
Fornitura aggiornamenti alle procedure	art. 1.1.2	
Gettoni di teleassistenza (Tariffa oraria) n. - a 70,00 € l'uno	art. 1.1.3	
		Totale 1.381,00 € IVA esclusa

Art. 2 CONDIZIONI GENERALI

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

Art. 2.1 SERVIZI COMPRESI IN CONVENZIONE

Le parti convengono che i servizi compresi nella presente Convenzione ed i relativi canoni sono quelli riepilogati nei prospetti economici, nell'articolo 4 «Riepilogo “Prospetto economico”» e nelle Tabelle “Servizi Assistenza Software” e/o “Servizi Assistenza Software in Cloud SaaS” e/o nella Tabella «Servizi Pacchetto Operativo “La mia Posta del Sindaco”» ove presenti.

Per l'Assistenza Software e per l'Assistenza Software in Cloud SaaS, la presente Convenzione copre tutte le procedure specificate negli allegati “Assistenza Software” e “Assistenza Software in Cloud SaaS”, parti integranti della presente Convenzione, da intendersi qui integralmente richiamati, trascritti e sottoscritti.

In presenza di Web Service, la presente Convenzione copre tutti i collegamenti specificati nel precedente “Prospetto economico Assistenza Web Service”.

Halley Informatica s.r.l. è azienda certificata ISO/IEC 27001:2022 estesa ai controlli ISO 27017 e 27018 e quindi garantisce l'adozione di una politica di sicurezza delle informazioni nell'erogazione dei servizi.

L'azienda inoltre gode di certificazione ISO 9001 e ISO 14001 oltre ad essere qualificata ACN sia per l'infrastruttura che per il servizio Cloud SaaS che per il Sistema Informativo Comunale Halley.

Il Cliente può richiedere maggiori informazioni mediante invio di comunicazione del Legale Rappresentante pro tempore o suo delegato munito di adeguati poteri a mezzo PEC.

Art. 2.2 IMPEGNI DI HALLEY

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

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

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

Halley è esente da responsabilità verso il Cliente non in regola con quanto indicato nei successivi articoli 2.6 “Durata della Convenzione”, 2.9.2 “Fatturazione”, 2.9.3 “Pagamento” e 2.9.4 “Determina ed estremi di fatturazione” che continui a beneficiare e a fruire delle prestazioni Halley dopo la scadenza del periodo previsto nell'ultima Convenzione fatturata.

Gli obblighi e le responsabilità di Halley verso il Cliente sono quelli definiti dalla presente Convenzione, pertanto in ogni caso di contestazione del servizio, ove sussista responsabilità accertata in contraddittorio, Halley non può essere chiamata a rispondere, a nessun titolo o ragione, oltre i limiti del corrispettivo ricevuto in virtù della presente Convenzione per il servizio contestato, escludendo i corrispettivi di altri servizi inclusi nella stessa o in altre convenzioni per altri servizi.

Art. 2.3 IMPEGNI DEL CLIENTE

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

Il Cliente s'impegna a procedere ad aggiornamenti hardware e software per consentire ad Halley l'erogazione dei Servizi di Assistenza. In presenza di servizi (es. Aggiornamenti on line, Black Box, Cloud SaaS, Cloud in House, ecc.) che prevedono l'aggiornamento automatico delle procedure Halley, si specifica che il download degli aggiornamenti avviene solo per le procedure attive e in assistenza in apposita Convenzione. Le procedure fuori assistenza non vengono aggiornate. Il Cliente è reso edotto che il sistema Halley è un “Sistema integrato”. Ciò significa che le procedure dismesse e non aggiornate (per le quali è fatto divieto per l'appunto di scaricare aggiornamenti) potrebbero risultare non più in linea col predetto sistema e per l'effetto non consentire più la consultazione dei dati.

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

Convenzione.

E' fatto divieto al Cliente di far ricorso ad assistenza tecnica di altre ditte sulle procedure (dismesse e non) e sui servizi forniti da Halley, se non autorizzato da Halley stessa.

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

Il Cliente si obbliga a verificare la correttezza e la completezza dei Servizi compresi in Convenzione e dei contenuti degli allegati e a comunicare le eventuali correzioni prima della scadenza del termine d'invio della Convenzione precisato all'art. 2.6 "Durata della convenzione".

Il Cliente si obbliga ad inviare la Convenzione sottoscritta e completa dell'impegno e la copertura finanziaria utile per l'emissione della relativa fattura, riportandoli nello spazio "Estremi per la fatturazione" entro il termine indicato nei successivi articoli 2.6 "Durata della Convenzione", 2.9.2 "Fatturazione", 2.9.3 "Pagamento" e 2.9.4 "Determina ed estremi di fatturazione".

Qualora non pervenga la Convenzione entro il termine convenuto e il Cliente continui a beneficiare e a fruire delle prestazioni Halley dopo la scadenza del periodo previsto in Convenzione, si dichiara e riconosce tenuto a rimborsare le spese sostenute da Halley versando per intero il canone presente in Convenzione onde non incorrere in un indebito arricchimento.

Art. 2.4 OBBLIGHI DI RISERVATEZZA

Halley e il Cliente si impegnano a mantenere riservati, anche successivamente al termine del servizio oggetto della presente Convenzione, i dati e le informazioni trattati durante lo svolgimento del servizio e a non utilizzarli per finalità differenti da quelle per cui sono stati raccolti e forniti.

Il Cliente prende atto e accetta che, in caso di accessi (ispezioni, verifiche, controlli) della Pubblica Autorità (Tribunale, PM, forze dell'Ordine, etc.), Halley è tenuta ad eseguire le richieste della stessa ai sensi di legge.

L'obbligo di riservatezza e segretezza del Cliente comprende e riguarda altresì le idee, le metodologie e le esperienze tecniche che Halley Informatica s.r.l. sviluppa o realizza in esecuzione delle prestazioni contrattuali.

Halley e il Cliente sono responsabili per l'esatta osservanza da parte dei propri rispettivi dipendenti, consulenti e collaboratori, nonché dei propri eventuali subappaltatori, degli obblighi di riservatezza e segretezza anzidetti.

Art. 2.5 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. 2.6 DURATA DELLA CONVENZIONE

La presente Convenzione è valida ed efficace dal **01/01/2026** al **31/12/2026**.

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.

Halley si riserva la facoltà di variare il canone rispetto al periodo precedente per i motivi indicati nell'articolo 2.8.2 "Canone e condizioni della convenzione successiva a quella attuale".

Il Cliente si obbliga ad inviare, nei modi e forme di legge, la Convenzione sottoscritta e completa dell'impegno e della copertura finanziaria utile per l'emissione della relativa fattura, riportandoli nello spazio "Estremi per la fatturazione", entro i termini precisati di seguito in base alla durata della Convenzione:

- nel caso di Convenzione annuale, la volontà di mantenere i servizi di Halley, negli anni successivi al primo, dovrà essere comunicata da parte del Cliente ad Halley tramite l'invio della Convenzione 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, la volontà di mantenere i servizi dovrà essere comunicata 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 proseguire l'erogazione dei servizi; la durata dovrà essere previamente concordata con Halley. Il Cliente potrà continuare ad utilizzare le prestazioni Halley inviando la Convenzione sottoscritta e

- compilata nello spazio "Estremi per la fatturazione" prima della scadenza della Convenzione in essere;
- in caso di Convenzione pluriennale, gli estremi della Determina di impegno di spesa, il Capitolo di Spesa e gli estremi di fatturazione (CIG e Codice Univoco), devono coprire l'intero importo della Convenzione e devono essere comunicati tempestivamente, entro il termine essenziale del 31 gennaio dell'anno di inizio della Convenzione pluriennale.

E' richiesto l'invio ad Halley, nei modi e forme di legge, della Convenzione sottoscritta con contestuale comunicazione dell'impegno di spesa a norma dell'art. 191 TUEL come specificato nei successivi articoli 2.9.2 "Fatturazione", 2.9.3 "Pagamento" e 2.9.4 "Determina ed estremi di fatturazione".

Qualora, invece, non pervenga la Convenzione firmata e compilata di cui ai punti superiori nei termini indicati, Halley potrà sospendere ogni forma di assistenza in Convenzione e potrà intendere 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. Qualora il Cliente continui a beneficiare e a fruire delle prestazioni di Halley oltre il termine di scadenza dell'ultima Convenzione fatturata, Halley è esente da qualsiasi responsabilità in caso di disservizi e il Cliente sarà tenuto a rimborsare le spese sostenute da Halley versando per intero il canone presente in Convenzione, onde non incorrere in un indebito arricchimento.

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.

"Esecuzione anticipata ai sensi dell'art. 50, n. 6, del D.lgs. 36/2023": per gli Enti Pubblici, in applicazione dell' art. 50, n. 6, del D.lgs. 36/2023, le Parti convengono che la richiesta di intervento o assistenza tecnica, inoltrata dopo la scadenza dell'ultima Convenzione stipulata e prima della sottoscrizione della nuova Convenzione, mediante:

- apertura di ticket o segnalazioni al servizio di assistenza Halley;
- email istituzionali inviate dal personale dell'Ente;

equivale a richiesta di avvio anticipato delle prestazioni contrattuali per l'anno/periodo nuovo di riferimento, anche in assenza della formale restituzione sottoscritta della Convenzione da inviare entro i termini essenziali indicati sopra in base alla durata della Convenzione.

Le attività richieste nelle modalità sopra indicate dal personale dell' Ente si intendono effettuate **su delega scritta o su incarico riconducibile al Direttore dell' esecuzione o al RUP**, i quali restano responsabili della vigilanza sull' operato dei soggetti incaricati, e quindi presumono l'avvenuta preventiva verifica dei requisiti dell'aggiudicatario, al cui rispetto questi è tenuto comunque ai sensi di legge.

Tali richieste si intendono confermate **salvo espressa tempestiva comunicazione contraria** da parte dell'Ente.

Le prestazioni, conformi alla Convenzione inviata, effettuate in esecuzione delle predette richieste saranno pertanto riconosciute come **esecuzione anticipata ai sensi dell' art. 50, n. 6, del D. lgs. 36/2023** e daranno diritto al corrispettivo indicato nella Convenzione, nei limiti e alle condizioni ivi previste, trasmesse per il periodo successivo a quello scaduto, anche in assenza della formale restituzione sottoscritta della stessa.

Art. 2.7 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 Informatica s.r.l. per richiedere assistenza, tramite prenotazione di chiamata e tramite i centralini dedicati disponibili sulla pagina di login accessibile tramite Intranet.

Il periodo di disponibilità dei servizi è il seguente:

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

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

2.7.1 INTERVENTI FUORI ORARIO DI LAVORO

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

Art. 2.8 CORRISPETTIVO

2.8.1 CANONE

Il canone da pagare di euro **1.381,00** oltre IVA, s'intende fisso ed invariato all'interno del periodo convenuto nella Convenzione, da pagare perentoriamente entro 30 giorni dal ricevimento della fattura, salvo diverso accordo specifico motivato, come specificato nell'articolo 4 «Riepilogo "Prospetto economico"».

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

2.8.2 CANONE E CONDIZIONI DELLA CONVENZIONE SUCCESSIVA A QUELLA ATTUALE

Si dà atto che le Parti sono a conoscenza fin d'ora che, scaduto il termine della presente Convenzione specificato nel precedente articolo 2.6 "Durata della Convenzione", nella nuova Convenzione per l'erogazione dei servizi nel periodo successivo Halley si riserva il diritto di richiedere un canone e condizioni diversi in particolare qualora:

- a seguito di modifiche legislative o altro, la corretta erogazione dei servizi dovesse comportare nuovi e più onerosi costi rispetto al periodo precedente;
- vengano realizzati elementi aggiuntivi o aggiornamenti e/o miglioramenti di particolare importanza, che comportino sensibili modifiche della struttura dei Servizi e/o delle funzioni del software e in generale esulino dall'assistenza ordinaria;
- per ragioni di gestione dell'andamento economico d'impresa ai fini dell'equilibrio di copertura costi/ricavi e per motivi di congiuntura economica.

Sarà sempre applicata automaticamente nella Convenzione successiva all'attuale 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

2.8.3 DIVIETO DI COMPENSAZIONE

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

2.8.4 RITARDO O INADEMPIMENTO

In caso di mancato o ritardato pagamento, nei termini in cui al precedente articolo 2.8.1 "Canone", Halley si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi facenti parte della presente Convenzione, fatta salva l'applicazione degli interessi moratori, del risarcimento da recupero ai sensi del D.LGS. n. 231/2002 e ss.mm., oltre al risarcimento danni ad ogni titolo o ragione.

Art. 2.9 FATTURAZIONE - TRACCIABILITÀ DEI FLUSSI FINANZIARI

2.9.1 REGIME IVA

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

2.9.2 FATTURAZIONE

La fatturazione, assoggettata all'IVA vigente o, per gli Enti pubblici ove previsto, con regime IVA secondo la disciplina dello split payment di cui alla Legge n. 190/2014, secondo le istruzioni ministeriali, avverrà contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio al ricevimento della Convenzione firmata e completa dei dati d'impegno e copertura finanziaria.

A tal fine il Cliente si obbliga a comunicare tempestivamente, entro il termine stabilito all'art. 2.6 "Durata della Convenzione", gli estremi della Determina di impegno di spesa, il Capitolo di Spesa e gli estremi di fatturazione (CIG e Codice Univoco). Si obbliga altresì a comunicare la Determina di liquidazione, non appena emessa e pubblicata.

In caso di Convenzione pluriennale, gli estremi della Determina di impegno di spesa, il Capitolo di Spesa e gli estremi di fatturazione (CIG e Codice Univoco), devono coprire l'intero importo della presente Convenzione e devono essere comunicati tempestivamente, entro il 31 gennaio dell'anno di inizio della presente Convenzione. In questa ipotesi

pluriennale, la fatturazione pro quota annuale avverrà entro il 31 gennaio di ciascun anno di erogazione. In difetto di quanto sopra, qualora il Cliente, per sua inerzia non consenta l'emissione delle fatture entro l'anno di erogazione del servizio, è passibile degli interessi di mora previsti dalla Legge in quanto con la sua condotta omissiva il Cliente non rende possibile l'emissione della fattura e il pagamento del corrispettivo della prestazione stessa.

2.9.3 PAGAMENTO

Rimessa diretta 30 gg. dalla data di emissione/accettazione della fattura.

Dalla scadenza si applicano gli interessi ai sensi del D.LGS. n. 231/2002 e ss.mm., oltre al risarcimento danni ad ogni titolo o ragione.

2.9.4 DETERMINA ED ESTREMI DI FATTURAZIONE

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

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

2.9.5 TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI

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

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

2.9.5.1 Tracciabilità operazioni

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

Art. 2.10 TUTELA DEI DATI PERSONALI

2.10.1 INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI

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

2.10.2 NOMINA A RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO

Il Cliente, per i Servizi oggetto della presente Convenzione, nomina Halley Informatica s.r.l. quale Responsabile per il trattamento dei dati in conformità a quanto disposto dall'art. 28 del Reg.UE 679/2016 (GDPR). Halley accetta la nomina a Responsabile del trattamento.

Per effetto della presente nomina, che annulla e sostituisce ogni altra eventuale precedente nomina, Halley è autorizzata al trattamento dei dati personali, anche 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 l'obbligo 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 disposto dal D.lgs. 196/2003 (Codice Privacy) s.m.i. e dal Reg.UE 679/2016, si precisa che Halley è tenuta a:

- a) svolgere le attività oggetto della Convenzione in conformità alle disposizioni previste dal Reg.UE 679/2016 e alle normative correlate;
- b) attenersi al divieto di comunicazione dei dati personali salvo il caso in cui ciò si renda necessario per ottemperare a specifici obblighi disposti dalle autorità pubbliche o 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, nel rispetto del principio di limitazione sancito dall'art.5 del GDPR;
- e) garantire che, all'interno della sua organizzazione e sotto la sua autorità, i dati personali siano trattati soltanto da persone autorizzate al trattamento, le quali hanno l'obbligo di trattare i dati personali esclusivamente per le finalità per cui sono stati forniti e nel pieno rispetto delle disposizioni normative vigenti;
- f) adottare le misure idonee a garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, così come disposto dall'art. 32 del 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. 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, con attenzione da parte del Titolare a non turbare o limitare il normale funzionamento delle attività del Responsabile, nel rispetto dei diritti di proprietà intellettuale ed industriale del Responsabile stesso, impiegando il minor tempo possibile negli orari di ufficio e nei giorni lavorativi;
- l) redigere il registro delle categorie di attività di trattamento, in conformità a quanto richiesto dall'art. 30 GDPR;
- m) tenere i dati inseriti dai Clienti nei Datacenter di Halley in Italia e a non trasferire dati a organizzazioni diverse da Halley Informatica per altri tipi di trattamento a fini commerciali o di marketing.

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 (siano essi Utenti/Cittadini/Aziende/Personale/Fornitori/Amministratori o altri), compresi, a titolo meramente esemplificativo, gli obblighi di raccolta ed esattezza dei dati forniti, gli obblighi di informazione, gli obblighi relativi al conferimento del consenso, gli obblighi relativi all'esercizio dei diritti degli interessati, le istruzioni e le direttive per il trattamento. In particolare, il Titolare del trattamento garantisce che i dati trasmessi ad Halley, per l'esecuzione del rapporto in qualità di Responsabile in relazione ai Servizi affidati, sono stati raccolti dal Titolare presso l'interessato e/o presso terzi, che essi sono esatti e sono trattati in osservanza di tutti gli adempimenti e sulla base di uno o più presupposti di legittimazione previsti dal GDPR. Il Cliente Titolare manda comunque esente Halley da ogni responsabilità in merito. Nessun corrispettivo è dovuto dal Cliente al Responsabile per l'espletamento della funzione.

Nessuna responsabilità può essere pretesa in capo al Responsabile dal Cliente in caso di illegittima fruizione dei servizi senza Convenzione o oltre la sua scadenza.

La presente nomina avrà durata pari a quella della Convenzione stipulata tra le parti e la sua efficacia cesserà alla data di scadenza della stessa. Nel caso in cui, in qualsiasi momento, una disposizione della presente nomina sia o

divenga nulla o annullabile, pertanto inapplicabile, sarà considerata autonomamente rispetto alla presente nomina e, qualora possibile, sostituita.

Per tutto quanto non espressamente specificato, il Responsabile del Trattamento si atterrà a quanto disposto dal D.lgs. 196/2003 e s.m.i. e dal Reg.UE 679/2016.

2.10.3 NOMINA AD AMMINISTRATORE DI SISTEMA

Il Cliente è tenuto a nominare un proprio Amministratore di Sistema al fine di garantire una corretta gestione del SIC Halley e dei Log degli eventi applicativi generati automaticamente nel corso dell'utilizzo dei gestionali Halley.

L'Amministratore di Sistema (AdS) del Cliente/Ente è nominato anche per rappresentare il referente verso Halley per ogni problematica, azione successiva di sistema/ambiente ed eventuale modifica necessarie delle configurazioni create in fase di installazione/avviamento. L'AdS del Cliente/Ente ha l'obbligo in particolare di conservare con cura la password di ambiente, di gestire le credenziali di accesso e di creare e mantenere i profili degli utenti del SIC Halley sulla piattaforma cloud o on-premises, a seconda del tipo di servizio prescelto.

L'AdS del Cliente/Ente è e permane responsabile del trattamento dei dati di sistema dello stesso. In ogni caso, sono fatti salvi gli accessi di legge autorizzati della pubblica autorità.

Al fine di garantire la sicurezza delle banche dati e la corretta organizzazione della struttura informatica dei propri Data center, Halley provvede a nominare internamente i propri Amministratori di Sistema.

Gli Amministratori di Sistema Halley si occupano della gestione delle componenti di sistema oggetto del servizio Cloud, quali infrastrutture e applicazioni (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: gestionali, middleware, database, sistema operativo, server, storage e network). Gli AdS Halley sono selezionati e dedicati a specifiche mansioni loro attribuite sulla base delle loro competenze e della loro professionalità. Il Cliente può richiedere maggiori dettagli inviando pec sottoscritta dal Legale Rappresentante pro tempore o suo delegato munito di adeguati poteri.

In ogni caso, il Cliente è tenuto a nominare un Amministratore di Sistema, interno all'Ente, per la gestione degli accessi e dei profili e, più in generale, per la gestione di sistema degli applicativi software in uso al Cliente stesso.

2.10.4 MISURE DI SICUREZZA (REGOLAMENTO 679/2016 - GDPR)

Il Reg.UE 679/2016 (GDPR) ha introdotto il principio di accountability (responsabilizzazione), individuando nel Titolare del trattamento dei dati il soggetto competente a garantire il rispetto dei principi posti dalla nuova disciplina in tema di trattamento dei dati personali.

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

Halley fornisce servizi e strumenti "privacy compliance" e supporta il Cliente nell'adeguamento alla normativa comunitaria offrendo servizi in grado di assicurare un livello di sicurezza adeguato contro i rischi di accesso illecito a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati.

In particolare, Halley Informatica sviluppa software che prevedono il trattamento di dati personali, pertanto progetta gli stessi conformandoli *ab origine* ai requisiti disposti dal Regolamento.

Nello specifico le procedure:

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

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

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

- consentono l'accesso ai dati attraverso una procedura di autenticazione abbinata ad una di autorizzazione;
- sono configurabili in modo da restringere il trattamento ai soli dati necessari all'operatore nell'esecuzione delle sue funzioni, attraverso opportuni profili di accesso;
- consentono di aggiornare i dati, quando necessario al titolare del trattamento, sempre attraverso opportuni profili di accesso;
- assicurano l'utilizzo di password complesse;

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

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

Quanto al sito istituzionale, **ove prevista** la consultazione dei dati anagrafici online, l'applicativo assicura che:

- gli accessi degli utenti "extranet" (ovvero altre Amministrazioni che hanno stipulato con l'Ente specifici accordi o convenzioni) hanno le seguenti caratteristiche, nel rispetto delle normative vigenti:
 - ad ogni utente sono assegnate una password e un profilo che definiscono le abilitazioni autorizzate;
 - ad ogni profilo è possibile attribuire un set di dati da far visualizzare all'utente;
 - per ciascun utente è possibile definire:
 - la data di scadenza dell'accesso al servizio;
 - l'utilizzo di password complesse;
 - per effettuare l'accesso l'utente, oltre alle credenziali, deve obbligatoriamente indicare il riferimento della pratica nell'ambito della quale viene effettuata la consultazione;
 - ad ogni nuovo accesso, all'utente vengono notificate le informazioni circa gli ultimi due accessi eseguiti precedentemente;
 - tutte le operazioni svolte da ciascun utente **sono registrate**.
- gli accessi degli utenti nella propria area personale "cittadino", hanno le seguenti caratteristiche, nel rispetto delle normative vigenti:
 - ogni utente accede utilizzando SPID, CIE o eIDAS;
 - ogni utente consulta e accetta l'informativa resa dall'Ente ai sensi dell'art. 13 del Reg. UE 679/2016.

2.11 CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA E RECESSO

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

La parte interessata è tenuta a comunicare all'altra via PEC che intende valersi della clausola risolutiva.

Rientra nell'ipotesi di inadempimento l'inosservanza da parte del Cliente degli obblighi previsti dagli artt. 1.1.6, 2.3 "Impegni del Cliente", 2.4 "Obblighi di riservatezza", 2.8 "Corrispettivo", 2.9 "Fatturazione - Tracciabilità dei flussi finanziari".

In alternativa, la parte adempiente, a propria discrezione, potrà preliminarmente inviare a quella inadempiente diffida, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1454 c.c., assegnando un termine non inferiore a 15 giorni per adempiere. In tale ipotesi, decorso inutilmente il predetto termine, la Convenzione s'intenderà comunque risolta di diritto.

Le Parti potranno altresì recedere dal presente accordo mediante invio di PEC:

- con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni dal ricevimento della diffida in caso di Convenzione di durata annuale o superiore;
- con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dal ricevimento della diffida in caso di Convenzione di durata inferiore all'anno.

Rimangono ferme le conseguenze della responsabilità per inadempimento imputabile al debitore e quindi il risarcimento del danno, ai sensi di legge.

La Convenzione può essere risolta da ciascuna Parte ai sensi dell'art. 1456 c.c. a mezzo di lettera Raccomandata A/R o Posta Elettronica Certificata, agli indirizzi di cui all'art. 2.14 "Comunicazione tra le parti" della presente Convenzione, da inviarsi alla controparte con preavviso di 15 giorni al verificarsi delle seguenti condizioni:

- in caso di cessazione, per qualsiasi motivo, della Convenzione di assistenza del software già esistente tra Halley e il Cliente;
- in caso di violazione degli obblighi di riservatezza;
- in caso di mancata cooperazione reiterata del Cliente;
- in caso di condizione di insolvenza del Cliente rispetto ai termini della presente Convenzione. In questo caso la riattivazione dei servizi è subordinata alla regolarizzazione della sua posizione nei confronti di Halley;
- nel caso in cui il Cliente si renda parte attiva in tentativi di violazione dei sistemi informatici di Halley;
- in caso di inadempimento ad una o più delle obbligazioni previste dagli artt. 2.6 "Durata della Convenzione" e 2.8 "Corrispettivo".

La risoluzione della Convenzione implica la cessazione anche senza preavviso dei servizi forniti.

2.12 SOSPENSIONE DEI SERVIZI

Halley ha facoltà di sospendere, senza preavviso, l'erogazione dei Servizi qualora si verifichi una delle seguenti fattispecie:

- richiesta avanzata da parte di qualche autorità pubblica e relativa alla violazione di norme e/o regolamenti vigenti nello Stato italiano;
- interruzione dei Servizi per cause imprevedibili e non imputabili ad Halley;
- non accessibilità ai Servizi per mancata connettività del Cliente;
- mancata cooperazione del Cliente.

Per 'sospensione' dei Servizi si intende l'impossibilità temporanea di usufruire dei Servizi oggetto della presente Convenzione attraverso qualsiasi mezzo di telecomunicazione.

Durante il periodo di sospensione e fino al termine dello stesso, il Cliente è tenuto a pagare un corrispettivo per il mantenimento dei Servizi.

Il Cliente riconosce e accetta di non poter avanzare alcuna richiesta di risarcimento danni nei confronti di Halley a seguito di quanto specificato nei commi precedenti.

2.13 FORO COMPETENTE

Fatta salva l'applicazione della disciplina in tema di accordi bonari di cui all'art. 211 e ss del D.Lgs. n. 36/2023, 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 esclusiva del Tribunale di Macerata.

2.14 COMUNICAZIONE TRA LE PARTI

Ai fini delle comunicazioni in relazione all'esecuzione della presente Convenzione, le parti eleggono il proprio domicilio fisico nell'indirizzo sotto indicato e domicilio digitale presso la PEC seguente.

Le parti si impegnano a comunicare eventuali variazioni in merito.

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 Riva Ligure

Indirizzo: VIA NINO BIZIO 15 - 18015 Riva Ligure (IM)

All'attenzione di:

Email: info@comunedirivaligure.it

Tel.: 0184/48201

Domicilio digitale Cliente:

PEC: protocollo.rivaligure@legalmail.it

2.15 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. 36/2023 - artt. 113 e successivi), alle linee guida dell'ANAC ove applicabili e salvo diversa interpretazione, 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 e/o invalidità di una delle clausole di Convenzione, anche in relazione a ciascuna tipologia di Servizio, non inficia la validità dell'intera Convenzione, né delle ulteriori clausole ad essa applicabili.

Art. 3 SERVIZI FUORI CONVENZIONE

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

3.1 SERVIZI FUORI CONVENZIONE ASSISTENZA SOFTWARE E ASSISTENZA SOFTWARE IN CLOUD SAAS

Si intendono servizi fuori Convenzione e saranno erogati a pagamento:

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

Il costo dei servizi "fuori Convenzione" di cui ai precedenti punti a), b) e c) verrà conteggiato sulla base del listino vigente e dell'articolo 3.2 "Tariffe per interventi".

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

In ogni caso, il Cliente è obbligato a fornire tutti i dati necessari all'emissione della fattura (si rinvia all'articolo 2.9 "Fatturazione - Tracciabilità dei flussi finanziari"), ivi compresi gli estremi della determina d'impegno di spesa a norma dell'art. 191 TUEL.

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

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

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

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

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

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

3.2 TARIFFE PER INTERVENTI

Le parti convengono che qualsiasi intervento necessario al Cliente, non incluso tra i Servizi indicati in Convenzione e riguardante software e/o web service diversi da quelli descritti negli allegati "Assistenza Software" e/o "Assistenza Software in Cloud SaaS" e/o nel "Prospetto economico Assistenza Web Service", sarà effettuato da Halley dietro compenso economico, proporzionato all'impegno richiesto, previo invio di offerta/preventivo all'indirizzo di cui all'articolo 2.14 "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 Assistenza" e relativi sub, 2 "Condizioni generali" e relativi sub, 3 "Servizi fuori Convenzione" e relativi sub, 4 «Riepilogo "Prospetto economico"» con l'indicazione dei prezzi nonché gli allegati "Assistenza Software" e/o "Assistenza Software in Cloud SaaS".

• ALLEGATO "ASSISTENZA SOFTWARE" - PROCEDURE AL 20/11/2025 Comune di Riva Ligure

PROCEDURA			ASSISTENZA		
Numero Licenza	Del	Descrizione	Dal	Al	Canone applicato
189991	28/01/2019	Ambiente Halley	01/01/2026	31/12/2026	831,00
189992	29/01/2019	Gestione Presenze	01/01/2026	31/12/2026	550,00
				Totale	1.381,00