

# CONVENZIONE ASSICURATIVA DI ASSISTENZA SOFTWARE

N.SW 5359/18

La presente convenzione è stipulata tra la:

**HALLEY SUD s.r.l.**  
C/O Consorzio Etna Hitech  
Viale Africa, 31 95129 Catania  
P.I. 05164000878

e  
Comune di Vittoria

Piazza Bixio 34  
C.A.P. 97019 Vittoria  
PROV. RG - P.I. 00804320885

diseguito denominato Cliente. Essa è composta da 9 articoli e gli allegati A e B che costituiscono parte essenziale della convenzione

## ART. 1 - DISPOSIZIONI GENERALI

- 1.1 Il Cliente ha richiesto alla HALLEY SUD la fornitura di prestazioni di assistenza per il corretto funzionamento e aggiornamento delle procedure operative presso l'ente e meglio descritte in prospetto economico riepilogativo allegato e da intendersi parte integrale del presente contratto.
- 1.2 Le parti si danno atto che il canone e le attività specialistiche garantite dalla convenzione siano quelli descritti nel prospetto economico riepilogativo.
- 1.3 La presente convenzione annulla e sostituisce qualsiasi diversa intesa precedentemente intercorsa fra le parti; ogni modifica della presente convenzione dovrà risultare da atto scritto controfirmato dalle parti.

## ART. 2 - SERVIZI OFFERTI

### 2.1 GARANZIA DEL CORRETTO FUNZIONAMENTO

La HALLEY SUD, in caso di malfunzionamento del software installato, si impegna ad intervenire per la soluzione dei problemi comunicati dal cliente per tutto il periodo indicato nel prospetto economico riepilogativo. La segnalazione del guasto dovrà avvenire secondo le modalità indicate nel prospetto economico riepilogativo. Avvenuta la segnalazione, Halley Sud si obbliga ad intervenire entro il termine di cui al successivo punto 2.3, rimanendo, però, a totale discrezionalità di Halley Sud le modalità di intervento necessarie alla risoluzione del problema riscontrato (telefonico, in teleassistenza o presso la sede del cliente, o con la spedizione di supporti magnetici o ottici od altro). Detti interventi verranno effettuati in numero illimitato ed a titolo gratuito, solo nel caso in cui il malfunzionamento non sia dipendente dall'azione e/o omissione di terzi (ivi compresi i dipendenti del cliente).

2.2 Non rientrano nel precedente punto 2.1, tutte quelle attività necessarie ad effettuare aggiornamenti complessivi a seguito di cambiamenti tecnologici che implicino rigenerazione del sistema informativo, conversioni di archivi, riaddestramento all'uso delle procedure.

### 2.3 TEMPI E MODALITA' DI INTERVENTO PREFISSATI

A seguito di segnalazione dello stato di non funzionamento delle procedure, la HALLEY SUD effettuerà interventi, entro 24 ore lavorative immediatamente seguenti la comunicazione dello stato di non funzionamento delle procedure, (interventi telefonici, in teleassistenza o presso il cliente, e/o con spedizione di supporti magnetici o ottici) salvo diversa specifica nel prospetto economico riepilogativo, interventi calcolati secondo l'orario di lavoro HALLEY SUD.

### 2.4 HELP-DESK ED ASSISTENZA

Nell'uso delle procedure per le richieste di assistenza, per tutti i piccoli problemi che si possono presentare nell'uso delle procedure, la HALLEY SUD fornirà il servizio gratuito di Help Desk telefonico (per il dettaglio degli aspetti coperti da contratto vedi "prospetto economico riepilogativo"). Tale servizio garantisce una risposta immediata ad ogni chiamata del Cliente. Qualora la risposta non risolva, o non sia esauriente, il quesito posto viene girato al servizio di assistenza di secondo livello che contatterà il Cliente in un tempo massimo di 24 ore lavorative, calcolate secondo l'orario di lavoro HALLEY SUD (per il dettaglio degli aspetti coperti da contratto vedi "prospetto economico riepilogativo").

### 2.5 AGGIORNAMENTI DELLE PROCEDURE

Con la presente convenzione, la HALLEY SUD fornisce al cliente i seguenti aggiornamenti:

- aggiornamenti per variazione di legge
- aggiornamenti per migliorie alla procedura del prodotto
- aggiornamenti per rilascio di nuove versioni delle procedure a seguito di aggiornamento tecnologico

### 2.6 FORNITURA DEGLI AGGIORNAMENTI

Tutti gli aggiornamenti saranno disponibili presso il sito web [www.halley.it](http://www.halley.it) e verranno prelevati ed eseguiti a cura del cliente, oppure tramite spedizioni di supporto ottico o magnetico con un prezzo aggiuntivo che verrà specificato sul "Prospetto economico riepilogativo" allegato. Le spedizioni degli aggiornamenti vengono effettuate a mezzo Poste o corriere; il pacchetto dell'aggiornamento deve essere ritirato tassativamente alla prima consegna pena il pagamento dell'importo pattuito necessario per procedere ad una nuova spedizione. Per aggiornamenti piuttosto complessi di procedure particolarmente innovative con rigenerazione del sistema (conversioni di archivi, nuove tecnologie, ecc.) possono essere necessari degli interventi tecnici presso il Cliente; la convenzione non copre il costo di tali interventi.

## 2.7 TARIFFE RIDOTTE

Per tutti gli interventi relativi all'assistenza software e non coperti dalla presente convenzione causati da:

- errore dell'operatore
- guasti dell'elaboratore
- quant'altro non imputabile al corretto funzionamento dei programmi

verranno applicate le tariffe ridotte specificate nel "Prospetto economico riepilogativo". Ulteriori interventi in teleassistenza o presso la sede del cliente, qualora richiesti, saranno effettuati a pagamento secondo le tariffe previste nel listino vigente al momento della richiesta.

## 2.8 INTERVENTI PER ATTIVITÀ SPECIALISTICHE

Sono esclusi dall'assistenza software tutti gli interventi di supporto al cliente per attività accessorie, con ciò intendendo tutte quelle attività che richiedono un'elevata competenza normativa ed amministrativa, legate ad esigenze operative dell'ente e che esulano dal corretto funzionamento delle procedure (ad esempio l'attività di supporto alla compilazione del bilancio di previsione, attività di supporto alla certificazione del conto consuntivo etc. etc.).

Le attività vengono eseguite su richiesta del cliente secondo un calendario di appuntamenti concordati con il cliente.

Le suddette attività verranno erogate al cliente o in teleassistenza o, se previsto, presso la sede del cliente. Le modalità di erogazione dell'intervento per attività specialistiche, sono decise ad insindacabile giudizio della HALLEY SUD che stabilirà, caso per caso, come intervenire (telefonticamente, in teleassistenza o presso la sede del cliente, qualora previsto). In ogni caso, tali interventi sono tenuti in dipendenza ed a completamento della convenzione di assistenza, per cui sono da considerare prestazioni assoggettate all'IVA.

## ART. 3 - USO DELLA VERSIONE AGGIORNATA

3.1 Il Cliente s'impegna, in base alla presente convenzione, ad usare l'ultima versione aggiornata delle procedure in distribuzione. La disponibilità della versione aggiornata, verrà comunicata da HALLEY Sud a mezzo e-mail in caso di aggiornamento direttamente dal sito come indicato al punto 2.6 oppure verrà consegnata a mezzo posta direttamente al domicilio indicato dal cliente. Entro sette giorni lavorativi decorrenti dagli eventi sopra descritti, il cliente ha l'obbligo di installare detto software di aggiornamento sulle proprie apparecchiature. Scaduto inutilmente il predetto termine, la HALLEY Sud sarà libera da qualsiasi impegno comunque assunto in merito al corretto funzionamento del software non aggiornato, rimanendo a carico del cliente i costi, da computarsi secondo il listino vigente al momento dell'intervento, per tutte le attività necessarie e finalizzate all'aggiornamento del software alla versione attuale. Non sussiste quindi a carico di HALLEY Sud nessun obbligo di manutenzione del software non aggiornato all'ultima versione disponibile, pena la risoluzione della presente convenzione.

## ART. 4 - PERIODO DI DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI

4.1 Il periodo di disponibilità dei servizi è il seguente: dal lunedì al venerdì ore 8.30 - 13.30 / 15.00 - 18.00 (sabato ore 9.00 - 12.00 esclusivamente Help Desk di sede Matelica). Le festività a carattere locale e nazionale non sono comprese nella dizione "dal lunedì al venerdì". In caso di elezioni, il servizio relativo all'ufficio elettorale, verrà garantito anche nei giorni di sabato e domenica previsti per le elezioni, dalle 8.30 alle 22.00.

## ART. 5 - DURATA DELLA CONVENZIONE

5.1 La presente convenzione è valida ed efficace dal momento in cui sarà sottoscritta dalle parti. Entrerà in vigore alla data di inizio dei servizi nei termini e nei modi espressamente indicati nel prospetto economico riepilogativo.

## ART. 6 - CANONI DI MANUTENZIONE

6.1 Il canone da pagare sarà quello specificato nel prospetto economico riepilogativo e dovrà essere corrisposto nei termini e nei modi in esso indicati.

6.2 Il canone così come previsto al punto 6.1 sarà annualmente aggiornato secondo l'aumento dell'indice generale nazionale prezzi al consumo, pubblicati dall'ISTAT senza necessità di alcuna richiesta scritta da parte di HALLEY Sud.

## ART. 7 - PAGAMENTI

7.1 Il corrispettivo della convenzione verrà pagato così come specificato nel prospetto riepilogativo che fa parte integrante della presente convenzione.

7.2 Il pagamento sarà effettuato dall'Ente senza ulteriore atto deliberativo.

7.3 In caso di mancato pagamento, di quanto contrattualmente dovuto dal cliente oltre 60gg, dal termine di cui al punto 7.1, la HALLEY SUD si riserva il diritto di sospendere ogni servizio di assistenza indicato nel presente contratto (ad esempio telefonico, in teleassistenza o presso la sede del cliente).

7.4 In ogni caso di ritardato o mancato pagamento la HALLEY SUD potrà applicare il tasso di interesse moratorio di cui al decreto legislativo 09/10/02 n. 231 e nei termini in esso previsti, senza bisogno di esplicita richiesta scritta e/o specifica costituzione in mora, avendo già, il presente contratto tale efficacia giuridica.

7.5 In assenza di idoneo atto deliberativo della presente convenzione, l'Ente sarà completamente scoperto da ogni forma di assistenza garantita, intendendosi il presente contratto risolto di diritto.

## ART. 8 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia relativa alla interpretazione o alla esecuzione della presente convenzione il Cliente accetta sin d'ora la competenza territoriale giudiziaria del Tribunale di Catania.

## ART. 9 - TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI SENSIBILI

La HALLEY SUD garantisce la riservatezza e la protezione dei dati sensibili nel rispetto della normativa vigente in materia.

**PROSPETTO GESTIONE ACCESSI E RISERVATEZZA**

La fornitura delle passwords deve essere richiesta tramite fax da persona autorizzata. (A nessuna persona diversa da quella sotto indicata verranno comunicate le passwords).

Persona autorizzata: **Dott. Sulenti**

**ELENCO PROCEDURE IN CONVENZIONE**

Assistenza annua contabilita' finanziaria e mutui OLTRE  
 Assistenza annua economato OLTRE  
 Assistenza annua inventario OLTRE  
 Assistenza annua ordini e magazzino OLTRE  
 Assistenza annua stipendi OLTRE  
 Assistenza annua gestione giuridica del personale OLTRE  
 Assistenza annua dotazione organica OLTRE 50000 abitanti  
 Assistenza annua run time ambiente H2012 oltre 50000 abitanti  
 Assistenza annua procedura Gestione del Territorio (supporto)

**PROSPETTO ECONOMICO RIEPILOGATIVO**

CORRETTO FUNZIONAMENTO PROGRAMMI	Art. 2.1	Totale annuo assistenza procedure  € 13.900,00
HELP DESK/ASSISTENZA TELEFONICA	Art. 2.4	
MIGLIORIE ALLE PROCEDURE	Art. 2.5	
NUOVE VERSIONI DELLE PROCEDURE	Art. 2.6	
Gli interventi Tecnici inclusi in convenzione hanno un prezzo singolo di: + IVA (Interv. Max 5 ore) Art. 2.7		quantità annua:      importo:
Interventi specialistici		
Gli interv. in teleassistenza inclusi in convenzione hanno una tariffa oraria di + IVA Art. 2.7		
ATTIVITA' SPECIALISTICHE		
SPEDIZIONE AGGIORNAMENTI PROCEDURE		
SEMINARI		
		Totale annuo imponibile: € 13.900,00 oltre IVA di legge

INIZIO PERIODO	FINE PERIODO	CONDIZIONI DI PAGAMENTO
01/01/2018	31/12/2018	Pagamento trimestrale anticipato con rimessa diretta a ricevimento fattura

Gli interessi moratori di cui al punto 7.3 sono calcolati al tasso euro ribor aumentato di tre punti

DATA	HALLEY SUD s.r.l. <i>(firma amministratore)</i>	Il Cliente
------	--	------------

HalleySud Prot. in partenza N. 0000008 del 09-01-2018

**Allegato A**

**- OBBLIGHI DELL'APPALTATORE RELATIVI ALLA TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI**

1. La HALLEY Sud si assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche
2. La HALLEY Sud dichiara l'esistenza dei seguenti conti correnti bancari:
  - Banca Fineco - Codice IBAN IT52S0301503200000003511157
  - Banca dell'Adriatico - Codice IBAN IT25A0306968950100000001182
3. La HALLEY Sud si impegna a dare immediata comunicazione alla stazione appaltante ed alla prefettura-ufficio territoriale del Governo della provincia di appartenenza della notizia dell'inadempimento della propria controparte (subappaltatore/subcontraente) agli obblighi di tracciabilità finanziaria.

CODICE IPA.....CIG..... CUP.....

Determina n. .... del ..... Impegno n. .... di euro ..... sul capitolo n. ....  
Impegno n. .... di euro ..... sul capitolo n. ....  
Impegno n. .... di euro ..... sul capitolo n. ....  
Impegno n. .... di euro ..... sul capitolo n. ....

Ai sensi degli Artt. 1341 e 1342 dei C.C. dichiaro di approvare quanto riportato negli artt. 1-2-3-4-5-6-7-8-9, nel prospetto economico ricapitolativo e negli allegati.

**DATA**

**Firma e timbro del cliente .....**

HalleySud Prot. in partenza N. 0000008 del 09-01-2018

In assenza di idoneo atto deliberativo della presente convenzione l'Ente sarà completamente scoperto da ogni forma di assistenza garantita. Qualsiasi servizio richiesto alla HALLEY Sud sarà fatturato secondo le condizioni di "ASSISTENZA FUORI CONVENZIONE".

**(Allegato B)**

<b>TABELLA SERVIZI ASSISTENZA SOFTWARE</b>	<b>Assistenza Telefonica</b>	<b>Help - Desk</b>	<b>Spedizioni</b>	<b>Interventi anche in sede</b>
✓ Errori sui programmi (intervento se non risolvibile tramite spedizioni)	SI	SI	SI	SI
✓ Variazioni di legge	SI	SI	SI	NO
✓ Migliorie alle procedure	SI	SI	SI	NO
✓ Nuove versioni delle procedure	SI	SI	SI	NO
✓ Interventi per aggiornamenti non eseguibili tramite spedizione	NO	NO	NO	NO
✓ Addestramenti: nuovi operatori	NO	NO	SI	NO
✓ Addestramenti: per funzioni poco usate	NO	SI	SI	NO
✓ Addestramenti: per nuove funzioni (variazioni legge, migliorie)	NO	SI	SI	NO
✓ Addestramenti: per nuove versioni procedure	NO	SI	SI	NO
✓ Addestramenti: per situazioni particolari poco ricorrenti	NO	SI	SI	NO
✓ Addestramenti: per operazioni di fine anno	NO	SI	SI	NO
✓ Consigli sul miglior uso dei programmi (iter lavoro, ecc.)	SI	SI	SI	NO
✓ Chiarimenti per dubbi sui programmi	SI	SI	SI	NO
✓ Chiarimenti: su interpretazione di HALLEY SUD su disposizioni di legge	SI	SI	SI	NO
✓ Chiarimenti: per applicazione disposizioni di legge	SI	SI	SI	NO
✓ Chiarimenti: per l'uso delle funzioni statistiche	NO	NO	SI	NO
✓ Impostazione archivi base procedure (tabelle di vario tipo)	SI	SI	SI	NO
✓ Modifica archivi base procedure (tabelle di vario tipo)	SI	SI	SI	NO
✓ Modifica delle opzioni supportate dai programmi	SI	SI	SI	NO
✓ Abilitazione procedure sui terminali	SI	SI	SI	NO
✓ Difficoltà sulle password	SI	SI	SI	NO
✓ Maldestra esecuzione aggiornamento procedure	SI	SI	NO	NO
✓ Configurazione procedure per sostituzioni hardware	NO	SI	NO	NO
✓ Ripristino procedure per guasti hardware	NO	SI	NO	NO
✓ Recupero dati per guasti hardware	NO	SI	NO	NO
✓ Ripristino programmi e dati in seguito a danni per "virus"	NO	NO	NO	NO
✓ Errori dell'operatore	SI	SI	NO	NO
✓ Personalizzazione testi tipo	NO	SI	NO	NO
✓ Sviluppo programmi personalizzati	NO	NO	NO	NO
✓ Controllo spazio su disco	NO	SI	NO	NO
✓ Trasferimento dati da un elaboratore ad un altro	NO	NO	NO	NO
✓ Impostazione filtri per stampanti laser	NO	NO	SI	NO
✓ Installazione programmi ex novo	NO	NO	NO	NO

**LEGENDA** SI = compresa NO = esclusa