



Totale debito residuo commerciale	Da_pagare_sb	AGG	Numero imprese creditrici
142.684,70	14279082	-10612	44

Scheda Tecnica

Servizio di gestione, manutenzione e assistenza del sistema informatico precisati di seguito:

1. Gestione/supervisione dei server e della struttura/architettura informatica centrale; gestione degli indirizzamenti IP, gestione delle sicurezze e protocolli di rete per tutte le componenti software che non siano strettamente collegate con i software di proprietà delle diverse società fornitrici della stazione appaltante. Gestione/supervisione dei diritti di accesso e degli spazi disponibili sui dischi; gestione/supervisione del sistema antivirus in configurazione client/server.
2. Gestione/supervisione di tutti gli aspetti relativi alla gestione delle licenze software per tutti gli applicativi utilizzati dalla stazione appaltante.
3. Esecuzione dei backup giornalieri dei server sui diversi supporti disponibili e verifica del buon esito delle operazioni di backup. Controllo sistematico del microclima della sala server con eventuale attivazione dell'appaltatore per l'intervento di ripristino delle condizioni ideali. Attivazione degli accorgimenti temporanei atti a salvaguardare l'integrità delle apparecchiature e dei dati, in attesa della soluzione del problema.
4. Manutenzione e assistenza tecnica hardware: mantenimento in piena efficienza dell'intero parco hardware e delle postazioni di lavoro, fisse e mobili, tramite assistenza diretta di primo intervento in loco ed eventuale affidamento della soluzione dei malfunzionamenti alla sede/laboratorio dell'Appaltatore o alle ditte titolari dei rapporti di garanzia in essere.
5. Assistenza sistemistica: installazione e configurazione di nuovi strumenti informatici a disposizione personale e dei server, migrazione dati e programmi in occasione della sostituzione di postazioni di lavoro, nonché interventi sistemistici atti a risolvere blocchi, anomalie o errori di software di base o middleware e
6. Assistenza applicativa: assistenza a fronte di blocchi o malfunzionamenti di



- software applicativo e di produttività individuale; supporto all'installazione e messa in funzione di eventuali patch o nuovi rilasci evolutivi dei programmi in uso; configurazione delle caselle di posta elettronica e dei relativi account;
7. Attività pianificate e programmate: interventi di manutenzione programmata dei sistemi, aggiornamento a nuove versioni dei sistemi operativi e dei software applicativi ed esecuzione/supporto alle attività logistiche programmate (backup, installazione di nuovi sistemi e periferiche, traslochi interni, ecc), anche in modalità remota, supporto alle attività di terze parti in ambito sistemistico e architettonico;
 8. Installazioni di unità periferiche aggiuntive su postazioni già attive;
 9. Installazione e/o configurazione di stampanti locali e di rete;
 10. Attività sistemistiche di base per configurazione e mantenimento dei domini, delle policy di sicurezza e degli utenti;
 11. Manutenzione e assistenza della rete informatica internet e intranet, attività diagnostica e verifica delle problematiche di rete per la corretta gestione delle connessioni, anche in collaborazione con il personale delle Società fornitrici;
 12. Periodica analisi della situazione informatica nel suo complesso finalizzata alla formulazione delle migliori proposte atte a mantenere/migliorare l'efficienza del sistema; allo scopo è richiesta anche la partecipazione a incontri tecnici a supporto del responsabile del servizio informatico che costituisce l'unico riferimento della Stazione Appaltante;
 13. Supporto alla manutenzione e assistenza del centralino telefonico e di tutti gli apparati costituenti il sistema telefonico integrato fisso/mobile, in collaborazione con il personale della Ditta esterna incaricata del servizio; relativa installazione e configurazione di loro nuove versioni;
 14. Assunzione del ruolo di "amministratore di sistema" e di "responsabile della sicurezza informatica"; predisposizione e aggiornamento del documento di disaster recovery;
 15. Costante formazione del personale della Stazione Appaltante al fine di istruirlo sulle seguenti funzionalità:
 - pieno uso delle apparecchiature;
 - gestione operativa quotidiana;
 - procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti;
 - gestione della rete intranet, del centralino telefonico e della rete telefonica;
 - mantenimento in piena efficienza delle postazioni di lavoro.
 16. Rendicontazione settimanale degli interventi fatti e delle attività di supporto svolte.

PREMESSA

- La convenzione base definisce le regole comuni a tutte le tipologie di convenzione previste da Halley Lombardia per la corretta conduzione del Sistema Informatico. Le convenzioni disponibili sono riassunte nella tabella di seguito riportata; i servizi garantiti dalla presente convenzione sono descritti nei prospetti integrati nel presente documento.

Tipologia Convenzione Sigla

- **CONVENZIONE MANUTENTIVA SOFTWARE APPLICATIVO HALLEY GROUP** CONAS
- **CONVENZIONE SERVIZIO PROFESSIONALI** CONAP
- **CONVENZIONE MANUTENTIVA APPARECCHIATURE INFORMATICHE (HARDWARE)** CONAH
- **CONVENZIONE SERVIZI ASSISTENZA SISTEMISTICA – AMMINISTRATORE DI SISTEMA** CONASI
- **CONVENZIONE SERVIZIO WEB – SICUREZZA SISTEMI INFORMATIVI** CONAI
- **CONVENZIONE MANUTENTIVA SERVIZIO PRIVACY – PIANI C.I.E.** MANPRI

Art. 1. – DISPOSIZIONI GENERALI

- La presente convenzione è stipulata tra la società Halley Lombardia, P.IVA 01343230130, con sede in Cantù (Co) – in persona del legale rappresentante pro tempore e il CLIENTE, in persona del funzionario delegato.
- Il CLIENTE ha richiesto ad HALLEY LOMBARDIA la fornitura di prestazioni di manutenzione ed assistenza in relazione alla corretta conduzione del Sistema Informatico; HALLEY LOMBARDIA fornirà al CLIENTE dette prestazioni alle condizioni e nei termini specificati nella presente scrittura e si impegna a eseguirle a regola d'arte per mezzo di personale qualificato e dotato di adeguata preparazione professionale.
- Gli accordi qui convenuti annullano e sostituiscono qualsiasi diversa intesa precedentemente intercorsa fra le parti; ogni modifica della presente convenzione dovrà risultare da atto scritto controfirmato dalle parti.

Art. 2. – DURATA DELLA CONVENZIONE

Pagina 6 di 12

- La presente convenzione è valida ed efficace dal momento in cui sarà sottoscritta dal CLIENTE. Entrerà in vigore alla data di inizio dei servizi e terminerà alla scadenza indicata nel prospetto economico. La convenzione (o parte di essa) potrà essere disdetta da una



delle due parti a mezzo lettera raccomandata in qualsiasi momento con tre mesi di preavviso.

Art. 3. – PERIODO DI DISPONIBILITA' DEI SERVIZI

- Il periodo di disponibilità dei servizi attivi attraverso la piattaforma Web è H24 senza alcuna limitazione. I servizi erogati da personale qualificato sono garantiti nei seguenti orari: dal Lunedì al Venerdì dalle ore 08.30 alle ore 13.00; dalle ore 14.30 alle ore 18.00. Il Sabato dalle ore 09.00 alle ore 12.00 attività di Help desk al Numero Verde dedicato al servizio assistenza (**800-128080**). Durante le Consultazioni Elettorali il periodo di disponibilità dei servizi è esteso anche ai giorni di sabato e domenica.
- Eventuali prosecuzioni dell'intervento od eventuali servizi richiesti dal CLIENTE al di fuori del periodo di disponibilità di cui sopra, saranno forniti a seguito di richiesta scritta del CLIENTE e, subordinatamente alle disponibilità della Halley Lombardia, a norma delle tariffe e condizioni per interventi su chiamata allora in vigore.

Art. 4. – MODALITA' DI ACCESSO AI SERVIZI

- La convenzione prevede l'accesso ai servizi secondo le seguenti modalità:

Livello di assistenza Gestione Tipologia Modalità fruizione Riferimenti

1° Livello Halley Group

Help Web Internet www.halleylombardia.it

Help Desk Dedicato (*) Telefono

031 70 78 11

800-128080

2° Livello Halley Group **Assistenza Telefonica (**)** Telefono / On Site

Formazione Evoluta Halley Lombardia E-Learning / Teleassistenza Telefono / Internet

Servizi On-Site Halley Lombardia Interventi On-Site On-Site presso la sede del cliente

(*) Help desk : rappresenta il “**primo livello**” dell’assistenza. Fornisce un servizio di primo supporto basandosi su delle

domande/risposte già codificate dai tecnici. Nel caso questo supporto non sia sufficiente ad aiutare il Cliente, l’unità in esame fa una rilevazione per il secondo livello dell’assistenza.

() Assistenza Telefonica** : rappresenta il “**secondo livello**” dell’assistenza. Si occupa della gestione delle rilevazioni che vengono passate dall’Help Desk. I tecnici di questa unità sono specializzati nelle varie procedure. La chiamata dell’assistenza è a carico della Halley Lombardia.

ART. 5. – SERVIZI OFFERTI

- I servizi garantiti dalla presente convenzione sono descritti nei prospetti integrati nel presente documento.

ART. 6. - TEMPI DI INTERVENTO

- A seguito di segnalazione di problemi non risolvibili con il servizio di Help Web o in videocomunicazione, per i servizi inclusi nella presente convenzione, HALLEY LOMBARDIA effettuerà interventi verso il Cliente con un tempo massimo di intervento di **8 ore lavorative** (secondo l’orario di lavoro HALLEY LOMBARDIA). La tempistica dell’intervento sarà, comunque, concordata di comune accordo con il responsabile del sistema informativo. A garanzia della qualità dei servizi erogati al cliente HALLEY LOMBARDIA rende disponibile un servizio informatico, accessibile alle persone autorizzate dal CLIENTE, che permette il monitoraggio delle segnalazioni completo dei tempi di risposta e di intervento.

Art. 7. - ONERI DEL CLIENTE

- E’ fatto obbligo al CLIENTE di operare affinché risulti sempre garantita la salvaguardia delle proprie aree informatiche (es. salvataggio delle banche dati, dei programmi, ecc.) anche in considerazione dell’espletamento degli adempimenti prescritti dal Legislatore in tema di sicurezza e di privacy.

Art. 8. – CANONI DI MANUTENZIONE

- Il canone da pagare s'intende fisso ed invariato all'interno di ciascun anno solare. HALLEY LOMBARDIA si riserva la facoltà di variare il canone applicabile nell'anno seguente, dandone preventiva comunicazione. La variazione di canone sarà relativa all'aumento dell'indice del costo della vita pubblicato dalla CCIAA di Milano e riferentesi ai sei mesi precedenti la variazione.
- Il canone di assistenza comprende le spese di viaggio e di trasferta del personale tecnico della Halley Lombardia; non comprende tasse, imposte o diritti di alcun genere, applicabili attualmente od in futuro, che rimangono a carico del CLIENTE.

Art. 9. – TARIFFE

Pagina 7 di 12

- Per tutti i servizi non contemplati dalla presente convenzione Halley Lombardia formulerà il preventivo di spesa alle condizioni in vigore.

Art. 10. – FATTURAZIONE E PAGAMENTI

- Il corrispettivo della convenzione potrà essere fatturato trimestralmente in via anticipata con pagamento a 60 giorni dalla data del ricevimento della fattura.
- I pagamenti effettuati oltre il termine verranno contabilizzati al tasso previsto dall'art. 5 del D.Lgs 231/2002. In caso di mancato o ritardato pagamento nei termini di cui sopra, HALLEY LOMBARDIA si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi facenti parte della presente convenzione.
- Il CLIENTE non potrà compensare gli importi dovuti ai termini della presente convenzione con eventuali diritti o pretese vantati nei confronti di HALLEY LOMBARDIA. Ai sensi dell' Art. 191 del D.Lgs. 267/2000 l'erogazione del servizio è subordinata al perfezionamento giuridico dell'impegno di spesa, in mancanza del quale il fornitore ha la facoltà di non eseguire la prestazione; il CLIENTE dovrà comunicare l'impegno e la copertura finanziaria utili per l'emissione delle relative fatture. HALLEY LOMBARDIA assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e s.m.i..

Art. 11. – LIMITAZIONE DI RESPONSABILITA'

- Qualora le prestazioni del proprio personale non fossero rese a regola d'arte, in base ai moduli sottoscritti dal CLIENTE, HALLEY LOMBARDIA sarà esclusivamente obbligata alla fornitura dei medesimi servizi da parte di personale qualificato e a regola d'arte.



- La responsabilità dei contraenti è regolata in base alle disposizioni di cui all'art. 1218 e successivi del Codice Civile.

Art. 12. – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- Il presente contratto s'intenderà risolto in caso di inadempimento di una delle parti alle obbligazioni assunte in base alla presente convenzione qualora esso si protragga per oltre 90 giorni successivi ad apposita comunicazione scritta.
- Il presente contratto s'intenderà automaticamente risolto in caso di violazione di una o più delle obbligazioni. La risoluzione avrà pieno effetto a partire dal momento del ricevimento della dichiarazione, da inviarsi a mezzo raccomandata A.R., dell'intenzione di avvalersi della clausola risolutiva espressa.

Art. 13. – CONDIZIONI PARTICOLARI

- Le eventuali condizioni particolari, individuate in calce alla presente convenzione, prevalgono sulle precedenti disposizioni se e in quanto sottoscritte da entrambe le parti.

Art. 14. – CLAUSOLA ARBITRALE. FORO COMPETENTE

- HALLEY LOMBARDIA si riserva la facoltà esclusiva di deferire al giudizio di un collegio composto da tre arbitri, che avrà sede in Como, qualsiasi controversia che insorgesse tra le parti circa l'interpretazione e/o l'esecuzione della presente convenzione. I primi due arbitri saranno nominati (uno ciascuno) dalle parti e il terzo sarà nominato dai primi due d'accordo fra loro ovvero, in difetto, dal Presidente del Tribunale di Como, al quale è altresì deferita la nomina del secondo arbitro qualora la parte interessata non vi provveda entro 20 giorni dalla notifica della nomina del primo. Gli arbitri procederanno in via rituale e secondo diritto.
- Nel caso in cui HALLEY LOMBARDIA non intenda valersi della predetta facoltà di deferire al giudizio arbitrale la controversia insorta, il CLIENTE accetta sin d'ora la competenza territoriale giudiziaria esclusiva del Tribunale di Como, salva la facoltà di HALLEY LOMBARDIA di adire l'autorità giudiziaria competente del luogo di residenza o di domicilio del CLIENTE.