



CONVENZIONE DI ASSISTENZA

anno 2008

stipulata tra:

HALLEY Informatica s.r.l.
con sede in
Matelica (MC)

e

COMUNE DI CASALEGGIO NOVARA

La convenzione comprende

- Art.1 ASSISTENZA SOFTWARE
 Art.2 ASSISTENZA HARDWARE
 Art.3 ASSISTENZA SISTEMISTICA

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

Spazio riservato alla Halley Informatica

Riesaminato e approvato come conforme

Data _____ Firma _____

Art.1 ASSISTENZA SOFTWARE

Art. 1.1 - SERVIZI OFFERTI

1.1.1 GARANZIA DEL CORRETTO FUNZIONAMENTO

La Halley garantisce il corretto funzionamento dei programmi, per le funzioni previste, durante tutto il periodo della convenzione, effettuando tutti quegli interventi (telefonici, in videocomunicazione, spedizioni di supporti magnetici) previsti nelle tabelle riportate nel Depliant "La Gestione del Sistema Informativo, IS519_03.

1.1.2 HELP-DESK/VIDEOCOMUNICAZIONE/ASSISTENZA TELEFONICA

Per tutti i problemi che si possono presentare nell'uso delle procedure e per quanto coperto dalla presente convenzione, la Halley prevede il servizio di Help-Desk telefonico. Tale servizio garantisce una risposta immediata ad ogni chiamata del Cliente. Se la risposta non è risolutiva, il quesito posto viene girato al servizio di assistenza che richiamerà il Cliente in un tempo massimo di 4 ore lavorative (secondo l'orario di lavoro Halley e del Cliente). Le richieste di modifica sono registrate in un apposito data base denominato "Giornale della procedura".

1.1.3 AGGIORNAMENTI ALLE PROCEDURE

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

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

Approfondimenti tematici sulle varie procedure sono fruibili gratuitamente tramite i VIDEOCORSI, collegandosi al sito Produzione raggiungibile direttamente dal menù delle varie procedure Halley.

1.1.4 GETTONI DI VIDEOCOMUNICAZIONE INCLUDIBILI IN CONVENZIONE

Il Cliente può comprendere nella convenzione un certo numero di gettoni di videocomunicazione acquistati forfaitariamente per far fronte alle necessità che potrebbero presentarsi nel corso dell'anno. Il costo forfaitario del gettone di videocomunicazione include 3 ore frazionabili di attività con chiamata a carico Halley. Le ore non utilizzate potranno essere recuperate nell'anno successivo. In ogni caso tali attività saranno tenute in dipendenza e a completamento della convenzione di assistenza, per cui non possono essere considerate prestazioni esenti ai fini IVA.

1.1.5 FORNITURA DEGLI AGGIORNAMENTI

Tutti gli aggiornamenti vengono forniti tramite INTERNET attraverso il sito www.halley.it. Il Cliente si impegna a visitare periodicamente il sito per verificare la disponibilità di aggiornamenti o soluzioni problema. Per i Clienti che non hanno la possibilità di scaricare gli aggiornamenti da Internet, la Halley garantisce l'invio su supporto magnetico con spese di spedizione a carico del Cliente. Per aggiornamenti piuttosto complessi di procedure particolarmente innovative con rigenerazione del sistema (conversioni di archivi, nuove tecnologie, ecc.) si possono richiedere delle sedute di videocomunicazione; la convenzione non copre il costo di tali interventi. È inclusa nella convenzione la soluzione di problemi che si possono verificare durante il prelevamento degli aggiornamenti dal sito Internet Halley, ad eccezione dei problemi di collegamento alla rete Internet. Nel caso in cui il Cliente non provveda regolarmente all'aggiornamento delle procedure e occorra che la Halley rispedisca, su supporto magnetico, aggiornamenti già inviati, saranno addebitate le relative spese di spedizione.

Art. 1.2 – IMPEGNI RICHIESTI

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

PROSPETTO ECONOMICO ASSISTENZA SOFTWARE		
CORRETTO FUNZIONAMENTO DEI PROGRAMMI	Art. 1.1.1	
HELP DESK/VIDEOCOM/ASSIST. TELEFONICA	Art. 1.1.2	1.878,00 €
AGGIORNAMENTI ALLE PROCEDURE	Art. 1.1.3	sconto effettuato 34.0%
GETTONI DI VIDEOCOMUNICAZIONE (3 ore ciascuno) n. 0 a 180,00 €	Art. 1.1.4	0,00 €
RIMBORSO FORFETARIO SPESE DI SPEDIZIONE AGGIORNAMENTI (in base al numero di procedure in assistenza)	Art. 1.1.5	140,00 €
		TOTALE 2.018,00 € IVA esclusa

Note:

PROSPETTO GESTIONE ACCESSI E RISERVATEZZA
<p>La richiesta delle istruzioni per le abilitazioni e per la gestione delle passwords deve essere inoltrata tramite fax da persona autorizzata. (A nessuna persona diversa da quella sottoindicata verranno comunicate le suddette istruzioni).</p>
<p>RESPONSABILE SICUREZZA DATI:</p>
<p>RESPONSABILE ALL'INFORMATICA:</p>

Art.2 ASSISTENZA HARDWARE

Art. 2.1 – SERVIZI OFFERTI

2.1.1 GARANZIA DEL CORRETTO FUNZIONAMENTO

La Halley garantisce il buon funzionamento delle apparecchiature in assistenza per tutto il periodo della convenzione e per tutti i casi specificati nelle tabelle riportate nel depliant "La Gestione del Sistema Informativo, IS519_03.

2.1.2 IL CANONE COMPRENDE I SEGUENTI SERVIZI

1 Help-desk/videocomunicazione/assistenza telefonica

(i contenuti del servizio sono descritti nell'art. 1.1.2 dell'assistenza software).

2 Sostituzione dei componenti;

3 Manodopera dei tecnici Halley;

A seguito di segnalazioni dello stato di non funzionamento delle apparecchiature, non risolvibili telefonicamente, la Halley effettuerà, presso il cliente, interventi di manutenzione correttiva allo scopo di ripristinare le buone condizioni di funzionamento, salvo le condizioni previste dall' art. 2.3.

Il cliente può scegliere tra 3 diverse opportunità:

- a) **Assistenza presso cliente;**
- b) **Singola uscita del tecnico;**
- c) **Assistenza presso sede Halley.**

Nel caso "a" il cliente sottoscrive un unico canone annuale, comprensivo di uscite illimitate del tecnico presso la sede del cliente.

L'intervento verrà effettuato dal personale tecnico Halley con un tempo massimo, dall'apertura della segnalazione, di **8 ore lavorative per il Server e 24 ore lavorative per le rimanenti apparecchiature** (secondo l'orario di lavoro Halley come specificato nell'art. 4.3).

Nel caso "b" il cliente sostiene un costo per ogni singola uscita del tecnico.

I tempi d'intervento sono gli stessi appena descritti, ma decorrono dalla data d'accettazione del preventivo.

Nel caso "c" l'assistenza avviene presso la sede Halley, salvo nei casi in cui il problema debba essere valutato nel contesto del sistema del cliente.

I tempi d'intervento restano immutati rispetto a quanto sopra indicato, ma decorrono dal momento in cui il cliente rende disponibile il componente guasto in Halley.

In questa terza soluzione il cliente non dovrà sostenere alcun costo per il tecnico.

2.1.3 E' possibile sottoscrivere, a fronte di un canone aggiuntivo, l'assistenza (materiali e manodopera) sui guasti causati da fulmini.

2.1.4 TEMPI DI INTERVENTO RIDOTTI

Sono possibili e da rilevare nel "Prospetto Economico", a fronte di un costo aggiuntivo, una riduzione dei tempi d'intervento fino a 16 ore lavorative per i PC e le Periferiche. Per Server e Personal Computer HP/Compaq sono valide le condizioni di assistenza del produttore.

Art. 2.2 – CLAUSOLE PER LA MANUTENZIONE

2.2.1 MANUTENZIONE

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

La Halley provvederà al reperimento dei materiali necessari per le operazioni di manutenzione (riparazione e/o sostituzione), come pure agli utensili, alla documentazione e ad ogni altra apparecchiatura ritenuta necessaria per la corretta effettuazione delle operazioni di cui all'art. 2.1.1.

I servizi di manutenzione comprenderanno la riparazione e/o sostituzione provvisoria o definitiva dei componenti con materiali **di qualità equivalente o superiore**, secondo quanto ritenuto necessario dalla Halley, e verranno eseguiti in conformità alle norme e procedure di manutenzione in vigore. I componenti forniti in sostituzione si intenderanno permutati con i componenti sostituiti; questi ultimi, una volta rimossi dalle apparecchiature, diverranno di proprietà della Halley.

Art. 2.3 – SERVIZI NON INCLUSI IN CONVENZIONE

2.3.1 CAUSE DI ESCLUSIONE DALLA CONVENZIONE

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

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

- a) negligenze o uso errato delle apparecchiature o degli accessori operativi;
- b) guasti nell'alimentazione di rete elettrica, negli impianti di condizionamento dell'aria o di controllo dell'umidità o simili;
- c) guasti derivanti da cause accidentali di qualsiasi genere ed origine, calamità naturali (incendi, inondazioni e allagamenti, terremoti, fulmini, eventi atmosferici, ecc.);
- d) interventi non portati a buon fine a causa di scioperi o per eventi imputabili al Cliente;
- e) uso di accessori operativi non autorizzati, con particolare riferimento ai nastri di stampa non originali;
- f) guasti causati da modifiche effettuate da personale non Halley;
- g) guasti causati dal non funzionamento di materiali non inclusi nella presente convenzione.

Non è inclusa nella convenzione la fornitura di accessori operativi (carta, nastri, dischi, mouse, tastiere ecc.) nonché di materiali di rifinitura (vernici, rivestimenti, ecc.); il materiale di consumo e tutte le parti soggette ad usura, quali per esempio: batterie, testine di stampa per stampanti ink-jet.

PROSPETTO ECONOMICO ASSISTENZA HARDWARE		
HELP DESK/ASSISTENZA TELEFONICA	Art. 2.1.1	
FORNITURA DEI COMPONENTI E DELLA MANODOPERA		0,00 €
ASSISTENZA PRESSO IL CLIENTE	Art. 2.1.2	0,00 €
ASSISTENZA SU GUASTI CAUSATI DA FULMINI	Art. 2.1.3	0,00 €
TEMPO DI INTERVENTO RIDOTTO PER PC E/O ALTRE PERIFERICHE(in sede Halley o presso Cliente) (16 ORE Magg. del 40%)	Art. 2.1.4	0,00 €
		TOTALE 0,00 € IVA esclusa

Note:

Art.3 ASSISTENZA SISTEMISTICA

Art. 3.1 – SERVIZI OFFERTI

3.1.1 GARANZIA DELLA CORRETTA IMPOSTAZIONE DEL SISTEMA

L'assistenza sistemistica garantisce il ripristino di tutte le funzionalità dell'intero sistema: rigenerazioni di sistemi operativi, copia dei dati, configurazione periferiche, abilitazioni, consulenze e chiarimenti su ottimizzazione del sistema etc.. A differenza dell'assistenza hardware che garantisce solo la riparazione o la sostituzione di una determinata componente, l'assistenza sistemistica permette non solo di far funzionare quella componente, ma di ottimizzarne risorse e capacità. E' l'indispensabile ponte di collegamento tra hardware e software, senza il quale nè l'uno nè l'altro potrebbero funzionare.

Per esempio: in caso di problema sulle stampe dell'anagrafe occorre controllare la funzionalità della stampante (assistenza hardware), i driver (assistenza sistemistica) e l'impostazione della procedura anagrafe (assistenza software).

3.1.2 ATTIVITA' INCLUSE

L'assistenza sistemistica copre tutte quelle attività che non sono competenza tipica né dei servizi hardware né dei servizi software. I servizi forniti dalla convenzione sono, a titolo di esempio:

- Help Desk e Assistenza telefonica (le modalità di erogazione del servizio sono le stesse descritte nell'art. 1.1.2);
- gestione e configurazione del sistema operativo;
- gestione della rete informatica e dei collegamenti via modem;
- gestione del sistema di accensione e spegnimento dell'elaboratore, ecc.;
- impostazione e gestione delle copie di sicurezza.

Per l'elenco dettagliato delle prestazioni offerte si rimanda al Depliant "La Gestione del Sistema Informativo, IS519_03.

Art. 3.2– MODALITA' FORNITURA SERVIZI

La convenzione garantisce un'assistenza telefonica e presso la sede Halley alle Condizioni Generali riportate nell'art. 4.

Il canone viene fissato in base alle tariffe riportate nella tabella sottostante.

PROSPETTO ECONOMICO ASSISTENZA SISTEMISTICA					
	Componenti	Senza Assistenza Hardware	Con Assistenza Hardware	Quantità	Totale
SERVER WINDOWS - LINUX	UNITA' CENTRALE Configurata per l'utilizzo fino a 5 posti di lavoro	931,50 €	652,50 €	0	0,00 €
	UNITA' CENTRALE Configurata per l'utilizzo fino a 10 posti di lavoro	1.116,00 €	747,00 €	0	0,00 €
	UNITA' CENTRALE Configurata per l'utilizzo fino a 30 posti di lavoro	1.534,50 €	1.071,00 €	0	0,00 €
	UNITA' CENTRALE Configurata per l'utilizzo di oltre 30 posti di lavoro	2.095,50 €	1.485,00 €	0	0,00 €
PC	Personal Computer con WIN 98 o superiore	75,00 €	50,00 €	0	0,00 €
					TOTALE 0,00 € IVA esclusa

Note:

N.B.: L'assistenza Sistemistica per le stampanti è compresa nel prezzo dei Personal Computer.

Art.4 CONDIZIONI GENERALI

Art. 4.1 DISPOSIZIONI GENERALI

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

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

4.1.3 La presente convenzione copre i prodotti inclusi nei tabulati allegati (software e/o hardware).

4.1.4 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. 4.2 - DURATA DELLA CONVENZIONE

4.2.1 La presente convenzione è valida ed efficace dal momento in cui sarà sottoscritta dal Cliente e scadrà il 31 dicembre di ogni anno. Il rinnovo, negli anni successivi al primo, dovrà avvenire entro il 31 gennaio di ogni anno mediante la sottoscrizione e l'invio della convenzione alla Halley. Qualora tale termine non venga rispettato la Halley sospenderà ogni forma di assistenza in convenzione.

4.2.2 Ogni altro inadempimento di una delle parti alle obbligazioni assunte in base alla presente convenzione, che si protragga per oltre 30 giorni successivi ad apposita comunicazione scritta, sarà facoltà dell'altra parte di dichiarare la presente convenzione risolta.

Art. 4.3 - PERIODO DI DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI

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

4.3.2 Il periodo di disponibilità dei servizi è il seguente: dal lunedì al venerdì 8.30 - 13.00 / 14.30 - 18.00 (lunedì fino alle 17.00), sabato 8.30 - 12.00 (solo assistenza telefonica). Le festività a carattere nazionale non sono comprese nella dizione "dal lunedì al venerdì".

4.3.3 Eventuali interventi o servizi richiesti al di fuori dell'orario di lavoro, saranno forniti a seguito di richiesta scritta del Cliente, subordinatamente alle disponibilità della Halley a fronte di una maggiorazione del 40% sulle tariffe in vigore, con esclusione dell'addebito per le parti di ricambio ed i materiali eventualmente impiegati.

Art. 4.4 - CANONI DI MANUTENZIONE

4.4.1 Il canone da pagare s'intende fisso ed invariato all'interno di ciascun anno solare, indipendentemente da quando avverrà la firma della presente convenzione.

4.4.2 La Halley si riserva la facoltà di variare il canone applicabile nell'anno seguente, dandone preventiva comunicazione scritta, almeno 30 giorni prima dell'inizio della variazione. Sarà comunque applicata automaticamente la variazione determinata dall'aumento dell'indice generale nazionale dei prezzi al consumo, pubblicati dall'ISTAT calcolata su base annua con periodo di riferimento settembre-agosto.

Art. 4.5 – TARIFFE ORARIE

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

TARIFFE PER INTERVENTI	
GETTONE DI VIDEOCOMUNICAZIONE (3 ore di collegamento, frazionabili in diverse sedute)	180,00 €
ADDESTRAMENTO/INTERVENTO PRESSO IL CLIENTE (Almeno 3 ore di attività presso il Cliente, comprensivo di ore di viaggio e rimborsi chilometrici)	480,00 €
ATTIVITÀ IN VIDEOCOMUNICAZIONE (Tariffa oraria. Fatturazione con arrotondamento ai 15 minuti)	60,00 €
ATTIVITÀ IN SEDE HALLEY (Tariffa oraria. Fatturazione con arrotondamento ai 15 minuti)	60,00 €
TRASFERTA	0,80 € al Km.

Le tariffe s'intendono IVA esclusa

Art. 4.6 - FORO COMPETENTE

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

Art. 4.7 - PAGAMENTI

4.7.1 Il corrispettivo della convenzione verrà fatturato e pagato in maniera anticipata in un'unica rata, alla sottoscrizione della convenzione (normalmente inizio anno), salvo diverse modalità di pagamento di seguito specificate.

4.7.2 In caso di mancato o ritardato pagamento, nei termini in cui al precedente paragrafo, Halley si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi facenti parte della presente convenzione.

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

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

MODALITA' DI PAGAMENTO				
Imponibile	IVA 20%	Totale	Data fattura	Data pagamento
2.018,00	403,60	2.421,60		30 giorni dalla fattura
ESTREMI PER LA FATTURAZIONE				
N.dell'impegno:		Capitolo di spesa:		
N.Determina:		Data:		

DATA

.....
HALLEY INFORMATICA s.r.l.

.....
IL CLIENTE (Timbro e firma)

Ai sensi degli Artt.1341 e 1342 del C.C. dichiaro di approvare quanto riportato negli Art. 1 , Art. 4 della presente convenzione, nei prospetti economici e negli allegati.

DATA

.....
HALLEY INFORMATICA s.r.l.

.....
IL CLIENTE (Timbro e firma)

VERIFICA	CONVALIDA
(Responsabile Processo Gestione Convenzioni Assistenza)	(Responsabile Assicurazione Qualità)
Data: 04 Dicembre 2007 Firma: Giovanna Girolami	Data: 04 Dicembre 2007 Firma: Romina Crescentini

PROCEDURE INSTALLATE AL 28-03-2008 COMUNE DI CASALEGGIO NOVARA

Elaboratore	Licenza	Data rilascio	Procedura	Stato	Canone
PENTIUM	48859	18-11-2002	AN-Anagrafe	ASSISTENZA	479,00
PENTIUM	48869	18-11-2002	CS-C/S 5 Utenti	ASSISTENZA	534,00
PENTIUM	48860	18-11-2002	PE-Elettorale	ASSISTENZA	338,00
PENTIUM	48868	18-11-2002	PF-Finanziaria	ASSISTENZA	564,00
PENTIUM	48861	18-11-2002	SC-Stato Civile	ASSISTENZA	366,00
PENTIUM	72611	13-02-2007	TB-Tarsu/Tia	GARANZIA	338,00
PENTIUM	48864	18-11-2002	TL-Boll.lamp.votive	ASSISTENZA	226,00
PENTIUM	48865	18-11-2002	TR-Servizio Rifiuti	ASSISTENZA	338,00
Totale in assistenza					2.845,00
Totale in garanzia			338,00	Totale in assistenza	2.845,00