



Comune di Monterosso Almo

C.a. Comune di Licodia Eubea, Maria Rita Morello

**Fornitura in cloud per Software di Fatturazione e Pacchetto d'ore in
teleassistenza**

Lì, 2026-06-05 09:57:08

Preventivo S08859

Debora Testai
Commerciale



HALLEY Sud S.r.l.
Via Tommaso Fazello, 13
95021 Aci Castello, Catania
tel. 095 5187730
Mobile: (+39) 348 3792358
testai@halleysud.it
www.halleysud.it

Indice

Indice	2
Lettera di presentazione	3
PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELL'ORGANIZZAZIONE	4
QUALITÀ COMPLESSIVA DELLA SUITE	5
REQUISITI GENERALI DEL SOFTWARE	5
Caratteristiche del servizio di formazione	15
Iter formativo del personale comunale	15
Offerta economica	17
Proposta di rateizzazione	17
Riepilogo Annuale	17
Dettaglio Voci	17
Condizioni di servizio e garanzia	18
Articolo 1 – Oggetto della Fornitura "Chiavi in Mano"	18
Articolo 2 – Garanzia di Completezza "Tutto Incluso"	18
Articolo 3 – Garanzia del Prezzo "Costo Certo e Definitivo"	18
Articolo 4 – Garanzia di Risultato e Tutela dell'Investimento	19
4.1 Obbligazione di Risultato	19
Articolo 4.2 – Tutela dell'Investimento e Risoluzione Collaborativa	19
Articolo 5 – Proprietà dei Dati e Assenza di "Vendor Lock-in"	20
5.1 Piena Proprietà e Reversibilità dei Dati	20
5.2 Opzione di Consultazione Perpetua	20
Articolo 6 – Metodologia di Progetto e Cooperazione	21
Articolo 7 – Assistenza Post-Avviamiento e Supporto Continuativo	21
Articolo 8 – Fatturazione	21
Articolo 9 – Obblighi di Tracciabilità dei Flussi Finanziari (Legge 136/2010)	21
Articolo 10 – Validità delle Condizioni Contrattuali	21
Articolo 11 – Trattamento dei dati per finalità di Qualità e Sicurezza	22
11.1 Conformità alla Normativa	22
11.2 Registrazione delle Comunicazioni	22
11.3 Base Giuridica e Periodo di Conservazione	22
11.4 Diritti dell'Interessato	22

Lettera di presentazione

Cara cliente, Caro Cliente,

La ringrazio fin da adesso per l'interesse che vorrà dedicare alla lettura di questo preventivo.

E' stato prodotto su misura per le Sue esigenze; si senta libero di leggere solo le parti che La interessano, e lo conservi per ulteriori chiarimenti in seguito.

Nella prima parte troverà la descrizione dei software che intenderebbe acquistare. Utile per comparare le nostre caratteristiche con quelle dei nostri migliori concorrenti;

Nella seconda parte troverà tutte le attività necessarie all'avviamento con il dettaglio di un quarto d'ora per tutto l'anno successivo all'acquisto. Ogni singola attività, sarà rendicontata sullo stesso schema che trova su questo preventivo durante l'avanzamento dei lavori. Potrà quindi constatare che ciò che promettiamo è esattamente quello che facciamo.

Un tale livello di dettaglio ci ha richiesto anni di duro lavoro per standardizzare il nostro modo di operare, ma adesso ci permettono di applicare alcuni principi che siamo sicuri che apprezzerà e costituiscono il nostro impegno:

1. Chiarezza nel rapporto. Non ci sono sorprese, e se dovessero esserci sono a carico nostro;
2. Soddisfazione a qualunque costo: quando le fasi di lavoro non soddisfano il cliente, andiamo avanti finché non vengono considerate soddisfacenti, a carico nostro;
3. Guardiamo il risultato: quando vendiamo l'avviamento di una procedura, vogliamo che questa attività sia realizzata in tempi ragionevoli e con una qualità elevata. Se questo non fosse possibile per causa nostra, non guardiamo l'orologio e andiamo avanti fino alla fine senza aggravii per il cliente. Se questo non fosse possibile a causa del cliente, chiudiamo la commessa stornando l'importo relativo a ciò che non è andato a buon fine.
4. Garanzia anti lock-in: quando il cliente vuole passare ad altra software house, restituiamo immediatamente i suoi dati, ma inoltre troviamo la soluzione tecnica per lasciargli anche l'uso dei programmi.

Sono consapevole che dietro ogni acquisto nella pubblica amministrazione c'è un'assunzione di responsabilità. Questo vuole essere il tributo di rispetto verso la scelta che vorrà prendere, e contemporaneamente la prova del nostro impegno e massima serietà.

Cordiali saluti
Gianluigi Cerami
Amministratore Delegato

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA E DELL'ORGANIZZAZIONE

Il presente documento costituisce la proposta tecnica progettuale, che descrive la fornitura del complesso integrato di beni e servizi per la fornitura ed avviamento di un sistema l'informatizzazione degli uffici comunali.

L'intera organizzazione del gruppo Halley è costituita da un' Azienda madre, denominata Halley Informatica, con sede a Matelica e di una rete di 37 centri tecnici distribuiti in tutta Italia specializzati in informatica e servizi, istituiti per rispondere alle esigenze di vicinanza ai clienti distribuiti su tutto il territorio nazionale.

Halley SUD s.r.l. nasce nel 2014 come azienda che rappresenta sul territorio di Sicilia e Calabria la Halley Informatica.

L'organizzazione del gruppo nazionale comprende:

- 1 Sede Centrale a Matelica (MC);
- 37 Sedi Territoriali;
- più di 1000 addetti, specializzati nell'informatica per EE.LL., impegnati nella organizzazione della Halley sul territorio nazionale;
- 20.000.000 circa di cittadini serviti dalle rispettive amministrazioni con le procedure della Halley Informatica.

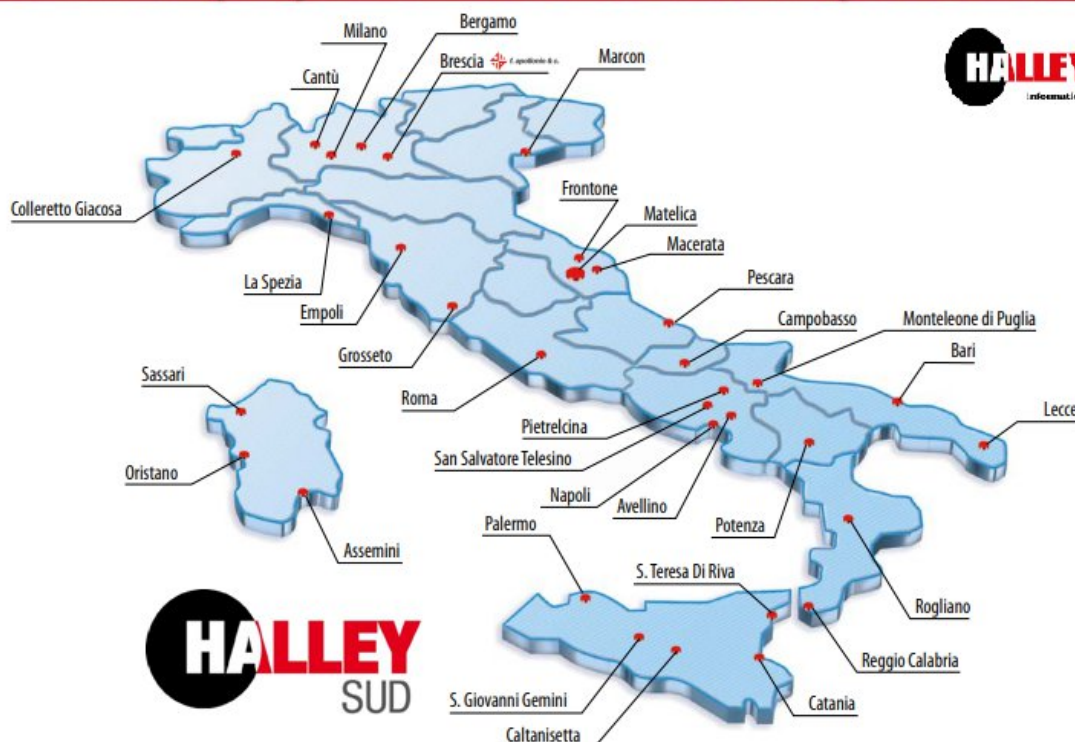
La piattaforma applicativa della Halley Informatica conta 37 procedure integrate tra loro all'interno di un'unica architettura di sistema.

In relazione ai moduli applicativi installati presso i circa 4.200 Enti Locali, si contano al 01/01/2021, ovvero:

- 3.000 Contabilità Finanziaria
- 2.540 Demografici
- 2.130 Gestione Stipendi del Personale
- 1.865 Gestione Presenze
- 2.514 Protocollo Informatico
- 2.260 Atti Amministrativi
- 1.766 TARI
- 1.977 IMU
- 35.100 licenze totali installate
- 50.000 circa dipendenti comunali utilizzano quotidianamente le procedure applicative sopra elencate.

Tra le referenze attive in Sicilia e Calabria ricordiamo i Comuni di: Catania, Siracusa, Catanzaro, Ragusa, Villa San Giovanni, Nicotera, Trapani, Vittoria, Bagheria, Modica, Paternò, Barcellona Pozzo Di Gotto, Sciacca, Caltagirone, Adrano, Avola, Giarre, Noto, San Giovanni La Punta, Enna, Carlentini, Barrafranca, Porto Empedocle, Pantelleria, Lampedusa e Linosa, Menfi, Partanna.

HALLEY, la più qualificata rete di ASSISTENZA per i COMUNI



QUALITÀ COMPLESSIVA DELLA SUITE

REQUISITI GENERALI DEL SOFTWARE

Tutte le procedure prodotte dalla Halley Informatica sono integrate in un ambiente operativo unico Full-web che permette la gestione ed il controllo del sistema informativo. L'Ambiente Halley, installato contestualmente alle altre procedure applicative, si presenta ricco di funzioni operative e di utilities che ottimizzano i compiti dell'Amministratore di Sistema e degli utenti in genere. L'Ambiente consente, tra l'altro, una potente gestione della messaggistica interna e del suo tracciamento (tra gli utenti della piattaforma), nonché di gestione e archiviazione documentale al servizio di tutte le procedure software. Tutte le procedure prodotte da Halley sono integrate in un ambiente operativo unico che permette la gestione ed il controllo del sistema informativo anche in modalità Cloud (Pubblico e/o Privato).

In sintesi, la soluzione applicativa offerta che funzionerà in modalità SaaS avrà le seguenti caratteristiche peculiari:

- rispetta gli standard tecnologici previsti in Italia per la P.A.;
- è in linea con lo stato evolutivo attuale dell'hardware, delle tecnologie del software, della comunicazione, del web, di data base relazionali standard, degli strumenti software open-source raccomandati per la P.A.;
- rispetta le più recenti disposizioni del C.A.D. - Codice dell'Amministrazione Digitale - volte a migliorare l'efficacia, l'efficienza e l'economicità della spesa, innalzando nel contempo il livello qualitativo dei servizi all'interno dell'ente, ai cittadini, alle imprese ed alla P.A.;
- consente la erogazione di un'ampia gamma di servizi di e-government ai cittadini, le imprese, le P.A. attraverso i portali utilizzati dall'Ente;
- é allineato alle disposizioni normative per ciascun ambito applicativo;
- favorisce la riqualificazione dei sistemi informativi anche nell'ottica della spending review finalizzata alla razionalizzazione della spesa nelle PP.AA.;
- facilita gli automatismi procedurali orientati alla gestione della Trasparenza Amministrativa;

- consente le best practice di dematerializzazione, ivi compresa la gestione integrata dei documenti informatici lungo tutto il rispettivo ciclo di vita (dalla creazione o ricezione alla conservazione digitale a norma);
- consente varie tipologie di accesso agli utenti:
- per i servizi al cittadino ed imprese anche con autenticazione forte mediante SPID;
- per l'autenticazione degli utenti comunali interni, mediante login password e con profili di accesso predefiniti (eventualmente anche a mezzo smart card con profili di accesso predefiniti);
- in modalità extranet attraverso abilitazioni rilasciate dall'Ente;
- consente la possibilità di accesso ai servizi da parte degli utenti anche tramite dispositivi mobile, tablet e smartphone, mediante vari browser;
- consente interoperabilità dei moduli applicativi con strumenti di produttività individuali presenti nell'Ente, con esportazione di dati in formato Excel, CSV, PDF/A e XML;
- Permette la piena compatibilità web con i browser maggiormente diffusi;
- Permette la piena Compatibilità con device diversi quali ad esempio smartphone, tablet, che utilizzino browser standard;
- Strumenti di accesso diretto ai dati mediante l'applicativo di gestione statistiche
- Workflow e sistema di gestione documentale integrato all'interno dell'intera suite di applicativi;
- uso e compatibilità open source garantita con utilizzo all'interno di sistemi operativi di tipo F.O.S.S. quali CentOS Linux.
- Gestione firma digitale integrata all'interno del middleware di gestione dell'Ambiente Operativo
- Gestione PEC integrata all'interno del middleware di gestione dell'Ambiente Operativo;
- Gestione sistemi di identificazione (CIE, SPID, etc) integrata all'interno del middleware di gestione dell'Ambiente Operativo;
- Integrazione con sistemi pubblici (PagoPA, ANPR, ANAC, ...) integrata all'interno del middleware di gestione dell'Ambiente Operativo;
- Sottosistema di autenticazione con Single Sign ON, accesso unico e autenticazione unica integrata all'interno del middleware di gestione dell'Ambiente Operativo;
- piattaforma utilizzi il sistema di interoperabilità applicativa ESB come strumento per il coordinamento, della sicurezza applicata alla messaggistica ed all' instradamento intelligente e alla trasformazioni dei servizi;

QUALITÀ DELLA SUITE DAL PUNTO DI VISTA TECNOLOGICO

Architettura Intranet Fullweb

La piattaforma Halley nasce integrata, avendo la titolarità di tutte le tecnologie chiave che la compongono. Questo riduce il rischio delle dipendenze e la garanzia di continuità e sostenibilità del progetto negli anni. Grazie all'utilizzo, fin dalla progettazione, di questa architettura, vengono garantite eccezionali prestazioni in termini di velocità, di risposta nella gestione di mappe video e nell'accesso ai dati, sfruttando al meglio una suddivisione intelligente del carico di lavoro.

L'architettura Halley basata su Socket TCP/IP, è interamente utilizzabile in una struttura anche completamente Intranet/Cloud Privato oppure anche in modalità Internet/Cloud Pubblico;

L'organizzazione dell'architettura adottata dalla Halley si basa su una struttura a Layer definita "3-tier", in cui è possibile distinguere i seguenti componenti o moduli:

- Data Base Server
- Presentation Server
- Application Server

Questa architettura permette una migliore ingegnerizzazione del Sistema Informativo comunale per cui si possono definire tre server logici differenti all'interno del Sistema Informativo Comunale, anche su un unico server fisico/virtuale, configurando opportunamente l'ambiente Fullweb. Questo permette di poter scalare il sistema a seconda del bisogno elaborativo dell'Ente, senza dover riacquistare altri applicativi od ulteriori costose licenze d'uso.

Il sistema software fornito è integrabile con servizi di supporto SOA mediante uso di sistemi middleware di cooperazione applicativa ESB federata di tipo open source. Halley Sud si impegna per la durata del contratto, affinché tutte le attività di integrazione con l'ESB, come tecnologia di cooperazione applicativa, siano totalmente a proprio carico.

INTERFACCIA UTENTE IN MODALITÀ FULLWEB

Tutte le applicazioni di Back-Office e di Front Office si utilizzano attraverso una interfaccia browser internet quale ad esempio Internet Explorer o Microsoft Edge, Google Chrome, ma risulta altresì funzionante anche tutti i browser standard sia su personal computer che su altri tipi di devices, quali tablet e smartphone.

Tutti gli applicativi dispongono della medesima interfaccia utente e della stessa logica di comunicazione, permettendo così una semplice formazione in caso di utilizzo di più procedure da parte del singolo operatore.

Halley permette l'utilizzo dei software direttamente da browser senza necessità di scaricare plug-in esterni. Halley stessa ha sviluppato un plug-in autoinstallante solo nel caso in cui l'utilizzatore intenda avvalersene per le funzioni non operabili direttamente da browser (pilotare device su porte USB, interagire direttamente con il file system, etc.). In assenza del plug-in vengono comunque garantite le funzionalità delle procedure. Halley ha sviluppato il proprio plug-in in modo da non dipendere da software esterni (vedi Java), che in realtà sono proprietari, commerciali e sottoposti ad aggiornamenti che spesso pregiudicano il funzionamento del sistema.

BASE DATI

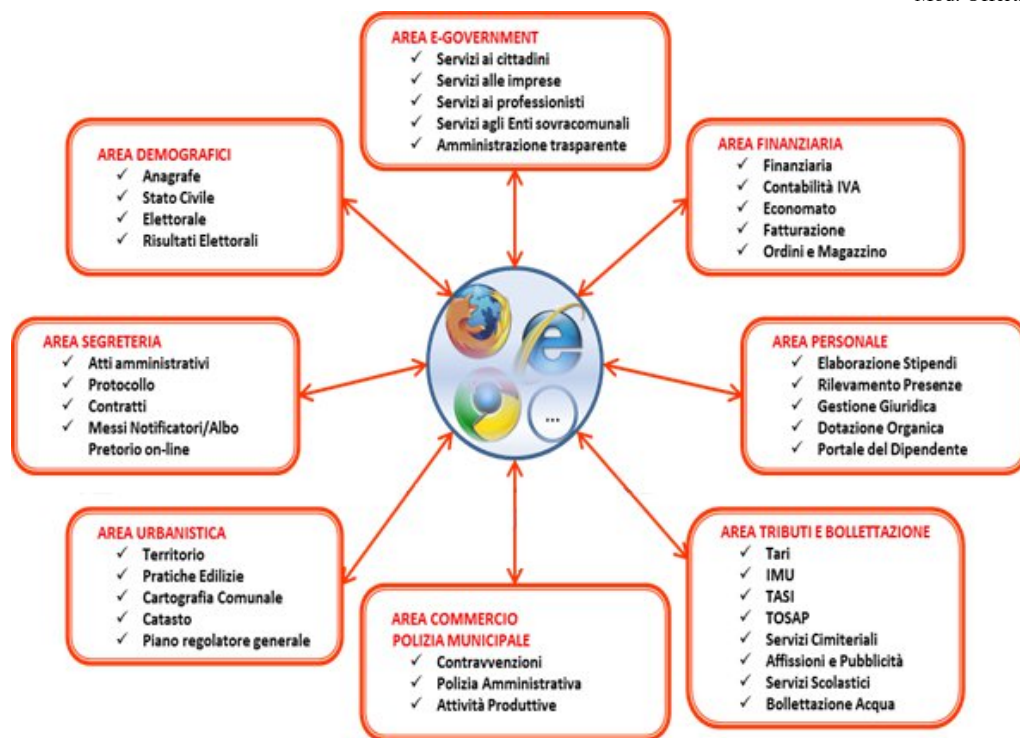
Halley ha sviluppato l'ambiente middleware avendo come esigenza l'utilizzo di molteplici DBMS connessi con l'ambiente stesso, infatti con la tecnologia a "connettori" le procedure possono utilizzare qualsiasi DBMS che soddisfi le caratteristiche minime richieste dall'ambiente operativo.

Il sistema RDBMS utilizzato di base dalla Halley è MARIA DB, si tratta del formato maggiormente diffuso per la gestione di database Open Source, la gestione logica dei dati è basata sulle entità di base, da queste entità di base, uniche per tutti gli applicativi, le procedure derivano il proprio database di dominio. Grazie a questa impostazione, si evitano ridondanze e quindi si realizza una effettiva normalizzazione (quarta forma normale) del Database stesso. Il Gestore RDBMS effettua, in modalità transazionale, tutte le operazioni di accesso ed aggiornamento del database. Si tratta di un sistema Relazionale SQL gestito come unico Repository di dati, con la possibilità di esportazione dei dati in formato standard aperto, da scegliere tra quelli definiti dalle linee guida AGID/DigitPA/CNIPA.

La licenza d'uso del Database MARIA DB è ricompresa all'interno della licenza d'uso della Procedura HH - Ambiente Halley. Pertanto al rilascio della licenza HH i Comuni costituenti l'Unione acquisiranno anche la licenza d'uso del sistema RDBMS. In alternativa è possibile adoperare come RDBMS ORACLE, MYSQL o MsSQL, questi gestori di dati però prevedono dei costi di licenza d'uso che non sono ricompresi all'interno della presente offerta tecnica.

REPORT STATISTICI

Halley Informatica è l'unico produttore che integra un potente motore di estrazione dei dati integrato nel software. L'ambiente operativo permette di effettuare estrazioni e stampe tramite il proprio dizionario dati relazionale perfettamente integrato in un sistema grafico, con una interfaccia estremamente semplificata ed uguale per ogni procedura. L'interfaccia (di tipo QBE) consente, grazie all'ausilio di finestre e liste di scelta, di costruire interrogazioni di tipo SQL e quindi di effettuare estrazioni di dati senza avere particolari conoscenze sulla struttura del database e del linguaggio SQL stesso.



IL SISTEMA INFORMATIVO DELLA HALLEY INFORMATICA

INTEGRAZIONE NATIVA TRA I MODULI APPLICATIVI

Le procedure applicative della Halley Informatica appartengono ad un'unica piattaforma applicativa progettata, realizzata al fine di costituire un sistema modulare integrato e coerente basato sulla condivisione delle banche dati e senza ridondanze di informazioni, il Database è progettato in Terza Forma Normale.

Il livello dettagliato di integrazione funzionale tra i singoli moduli della piattaforma applicativa è ampiamente descritto nelle successive pagine ed inoltre sono disponibili sul sito della Halley SUD (www.halleysud.it).

INTEGRAZIONE CON SISTEMI DI PRODUTTIVITÀ INDIVIDUALE

Qualsiasi tipo di testo, quali circolari, bollette, comunicazioni varie che scaturiscono dalle procedure che compongono la suite di applicativi, vengono gestite dallo strumento di trattamento testi fornito assieme alla suite di procedure ovvero il Word Processing Halley. Ma l'ambiente permette l'integrazione, come sopra descritto, anche da strumenti produttività di MS-Office (Word) e/o strumenti freeware tipo Open-Office, Libre Office.

Le procedure Halley sono pienamente integrate con i principali prodotti di office automation (MS Office – Open Office - LibreOffice).

La stesura dei testi e dei messaggi di comunicazioni interne, vengono gestiti anche tramite gli strumenti di Microsoft Office (Word) e di OpenOffice (OpenOffice Writer, ecc.).

Inoltre tutta la base dati è automaticamente esportabile nei formati: ASCII, .XLS, .TXT, .XML, .RTF, .PDF. I software Halley acquisiscono informazioni automaticamente dalle Banche Dati degli applicativi e le importano direttamente sui vari strumenti di produttività individuale.

ESTRAZIONI PER FUNZIONI STATISTICHE E GRAFICI

L'ambiente operativo permette di effettuare estrazioni e stampe tramite il proprio Dizionario Dati Relazionale, con una interfaccia estremamente semplificata ed uguale per ogni procedura.

L'interfaccia (di tipo QBE) consente, grazie all'ausilio di finestre e liste di scelta, di costruire interrogazioni di tipo SQL e quindi di effettuare estrazioni di dati senza avere particolari conoscenze sulla struttura del database e del linguaggio SQL stesso.

Per tutte le procedure sono previste funzionalità di esportazione dei dati dalle verso i programmi di produttività individuale. Mediante l'interfaccia ODBC e l'uso di Microsoft Query, è possibile effettuare le più sofisticate estrazioni di dati, automatizzando con l'ausilio di strumenti quali Excel, Access, ecc. Il modulo "Statistiche" viene incontro all'esigenza di creare delle estrazione personalizzate mettendo a disposizione dell'utente uno strumento che permette con semplici passaggi di creare facilmente i propri report ed i relativi grafici, con i tipi e le quantità dipendenti solo dalle esigenze del momento. Tutte le estrazioni possono essere esportate in diversi formati: xls, rtf, xml, pdf. I risultati delle varie estrazioni possono essere semplicemente visualizzati a video oppure esportati su file Excel e stampati su carta come elenchi o come totali. Le estrazioni possono essere riferite alla data corrente o ad una determinata data storica.

INTEGRAZIONE PER I SERVIZI E-GOVERNMENT

L'integrazione nativa dei moduli componenti la piattaforma di back-office con la parte di front-office, consente tra l'altro un'ampia gamma di servizi di e-government erogabili attraverso il Portale Istituzionale, ai cittadini, alle imprese, alle P.A. I servizi di e-government vengono erogati da un web-server installato in mirroring con il server di gestione delle procedure e delle banche dati. Il funzionamento dello stesso è meglio spiegato nei seguenti paragrafi di questo stesso documento.

SISTEMI PER ASSICURARE ADEGUATI LIVELLI DI SICUREZZA E RISERVATEZZA

Per quanto riguarda la gestione della sicurezza e della riservatezza nei paragrafi successivi verranno meglio descritte le funzionalità riguardanti:

- tipologia sistemi utilizzati;
- funzionalità e semplicità di amministrazione;
- gestione degli account;
- garanzia di adeguatezza agli standard europei del Regolamento 2016/679
- certificazioni nazionali e/o internazionali

LIVELLI DI SICUREZZA E DI RISERVATEZZA

L'Ambiente operativo Halley è dotato di tutti i dispositivi necessari per garantire la riservatezza dei dati e l'accesso alle informazioni ed ai programmi, in conformità con il CAD e la legge sulla privacy. Ad ogni Operatore, viene assegnata una credenziale di accesso dotata di password ed un profilo di accesso precodificato, che definisce le abilitazioni autorizzate. Esse sono gestite a livello di programma e, dove necessario, anche a livello di singola funzione. L'assegnazione a ciascun operatore delle credenziali di accesso permette inoltre, che lo stesso operatore possa accedere al sistema da qualsiasi postazione di lavoro così come configurato nella gestione del sistema, ubicata all'interno o all'esterno di un dominio Windows qualora esistente, infatti il sistema abilita le funzioni in base alle credenziali e non in base alla postazione di lavoro.

La gestione degli operatori di sistema permette di avere anche ulteriori informazioni quali:

- il periodo di validità delle credenziali;
- il tipo di connessione interna/esterna cui risulta abilitato;
- la data dell'ultimo accesso;
- l'indirizzo IP da cui si è collegato;

Come sopra accennato la procedura è completamente adeguata per essere compliant con la normativa GDPR così come regolamentati dal Regolamento 2016/679.

Inoltre Halley Sud è certificata secondo la normativa EN ISO/IEC 27001:2015 che ne certifica il sistema di gestione della sicurezza delle informazioni.

LOGGING DELLE OPERAZIONI

La piattaforma dell'ambiente Halley, su cui poggiano tutte i moduli software applicativi, ha un sistema di sicurezza che garantisce l'accesso alle risorse e un sistema di logging e tracciatura delle operazioni che può essere attivato o disattivato dall'amministratore di sistema interno all'Ente.

Il sistema prevede la memorizzazione in automatico, su un apposito "sottosistema per la gestione dei log", della storia relativa agli accessi e alle operazioni di scrittura e dei tentativi di ingresso effettuate da ciascun operatore.

Nel sistema proposto è possibile attraverso l'utilizzo di log il monitoraggio di tutte le operazioni effettuate da ciascuno degli utenti. Le funzioni dei log a vari livelli sono gestite dall'Ambiente Halley.

LA SICUREZZA DEI DATI SU INTERNET

La sicurezza dei dati che viaggiano attraverso le connessioni internet è garantita dal più conosciuto ed affermato protocollo per le transazioni sicure web ovvero il Secure Socket Layer, oltre ad un sistema di crittazione Halley.

Il sistema SSL mediante un certificato informatico a chiave asimmetrica pubblica/privata permette di trasmettere informazioni che non possono essere intercettate/decodificate. L'utilizzo di tali tecnologie fa sì che le informazioni riservate viaggino su internet solo in forma criptata (ovvero codificata) secondo un complesso algoritmo matematico che garantisce la riservatezza dei dati trasmessi. A1) Piano dei servizi di consegna, installazione, configurazione, acquisizione dati e documenti dal precedente sistema e messa in esercizio.

PIANIFICAZIONE delle attività

Le attività fondamentali per l'avviamento di un sistema informativo comunale sono le seguenti:

1. Analisi dei requisiti e delle esigenze dell'Ente
2. Predisposizione dell'infrastruttura sistemistica
3. Installazione dei moduli applicativi
4. Profilazione degli accessi e parametrizzazione dei moduli software
5. Prelievo degli archivi precedenti e analisi
6. Conversione degli archivi precedenti
7. Controllo e bonifica del buon esito della conversione
8. Integrazione delle basi dati territoriali e anagrafiche tra moduli software di back-end (procedure) e di front-end (portale)
9. Avviamento dei servizi forniti da terzi (conservazione, Siope +, PagoPA)
10. Formazione degli operatori
11. Affiancamento in fase di avviamento
12. Assistenza a regime

Il piano di avviamento dipende in massima parte dalle disponibilità dell'Ente in base alle scadenze, ad eventuali ritardi in fase di approvazione di bilanci (si consideri i temi riguardanti i piani di riequilibrio ed i dissesti), attività di accertamento, elezioni, proroghe con i pregressi fornitori e, in generale, le esigenze degli uffici. In linea di principio è opportuno procedere seguendo logiche di interoperabilità dei software, meglio spiegate nel paragrafo seguente.

OPERAZIONI DI CONSEGNA, ATTIVAZIONE PRESSO IL DATA CENTER E ACQUISIZIONE DATI DA PRECEDENTI FORNITORI

Le operazioni di attivazione presso il Data Center sono standardizzate secondo la norma EN ISO/IEC 27018:2015 e saranno effettuate nella prima settimana dall'aggiudicazione. Al momento della messa in esercizio del sistema, esso non conterrà alcun dato dell'Ente. Le operazioni di conversione archivi, verranno eseguite così come previsto dal manuale di gestione dei dati ai sensi della normativa EN ISO 27001:2015.

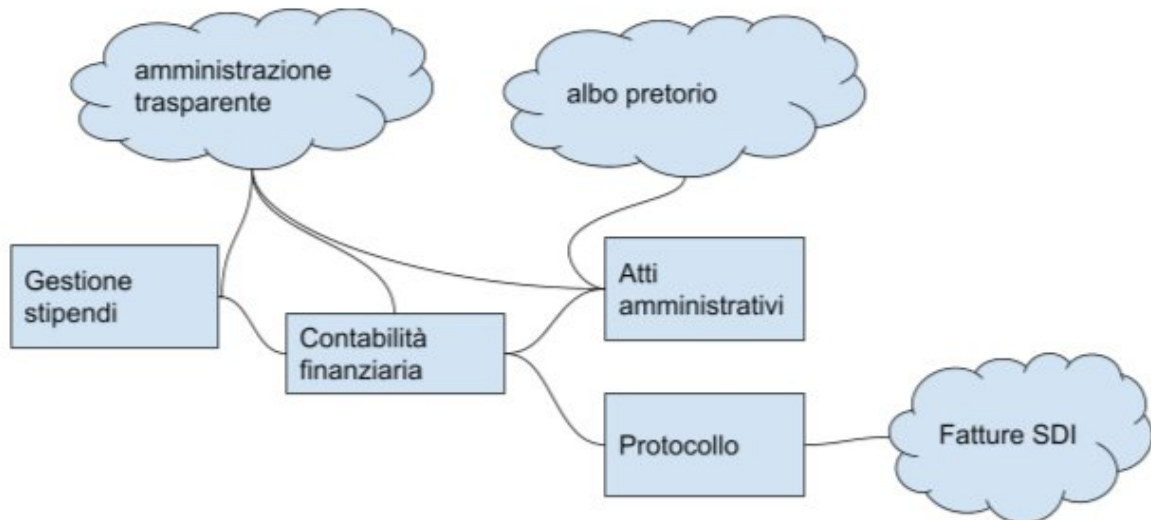
L'acquisizione dei dati da precedenti fornitori è ampiamente conosciuta ai ns tecnici e standardizzata per tutti i principali concorrenti. Fanno eccezione basi dati criptate, server in cloud, server gestiti dalle aziende esterne per cui non vi è disponibilità di credenziali di accesso. In questi casi, sarà cura dell'Ente, richiedere la fornitura dei propri dati tutte le volte si renda necessario.

MACROAREE DI INTEROPERABILITÀ E PROPEDEUTICITÀ DELLE ATTIVITÀ

Area finanziaria e segreteria (comprendente la contabilità finanziaria, la gestione economica del personale, la protocollazione elettronica delle fatture, la gestione degli atti amministrativi, albo pretorio ed amministrazione trasparente); In tale area di interoperabilità viene determinata da

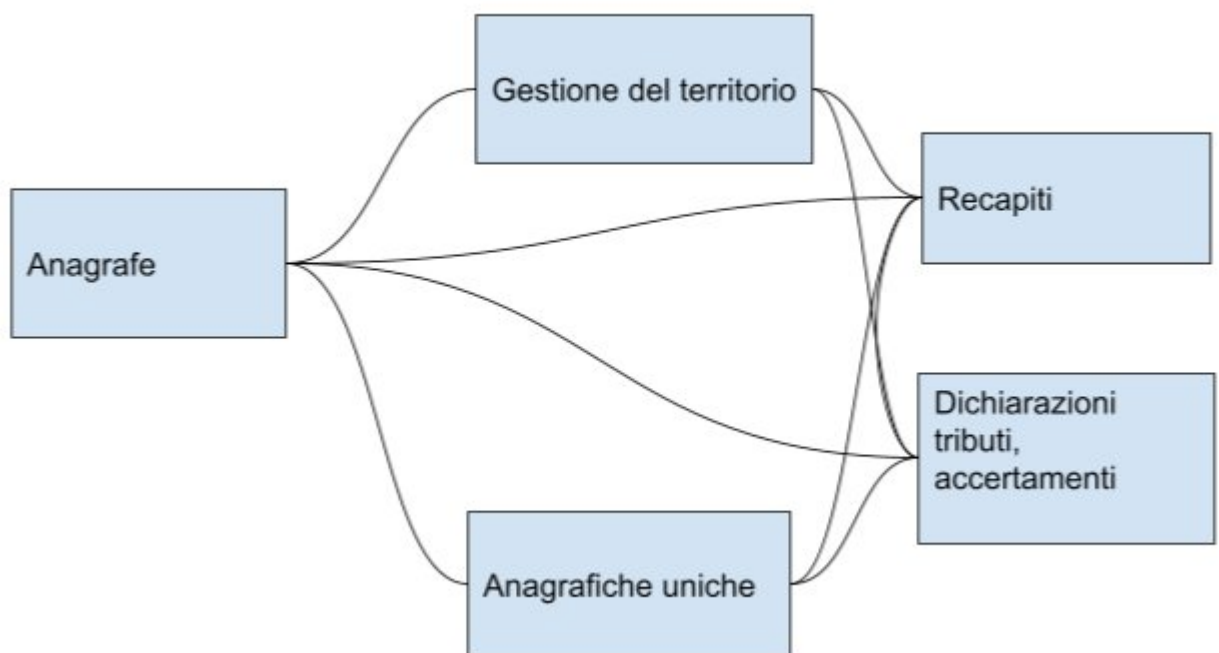
- L'automatismo della protocollazione automatica e la proposta in contabilità delle fatture elettroniche:

- L'automatismo degli impegni e delle liquidazioni effettuati con atti amministrativi e direttamente riportati sul bilancio dell'ente
- L'automatismo derivante dal calcolo dei cedolini e degli adempimenti fiscali e retributivi che determinano mandati e ordinativi di incasso in finanziaria.
- La pubblicazione automatica di tutti i dati sul portale dell'Ente nelle specifiche aree



Area demografici e tributi principali (comprendente l'anagrafe, lo stato civile, IMU, TARI e TASI);

- I tributi giovano dell'interazione con l'anagrafe per la verifica della residenza, la composizione del nucleo familiare, i recapiti aggiornati per le notifiche degli accertamenti.



- Sia i tributi, sia l'anagrafe hanno una stretta correlazione con la gestione del territorio.

Altre aree con integrazioni esistenti ma non propedeutiche al lavoro (tributi minori, ufficio tecnico, centrale unica di committenza, lavori pubblici, commercio, vigili urbani etc.)

Ne deriva che la pianificazione delle attività si propone per aree interoperabili seguendo le linee guida del Comune al momento della aggiudicazione della gara, momento in cui ci sarà una situazione chiara.

Halley lavora su tempi di avviamento standard fortemente dipendenti dalla conversione degli archivi e la relativa bonifica delle anomalie riscontrate.

La nostra struttura è l'unica in Italia in grado di procedere all'avviamento massivo di tutto il Comune, grazie alla disponibilità di oltre 40 tecnici residenti sul territorio e centinaia di tecnici in teleassistenza distribuiti su tutte le regioni del gruppo Halley. Pertanto, il piano di avviamento lascia ampia libertà al Cliente in termini organizzativi e deve essere concordato in fase di progetto esecutivo in caso di aggiudicazione.

Caratteristiche del servizio di assistenza e manutenzione

Manutenzione: correzione di eventuali malfunzionamenti e manutenzione Software

I malfunzionamenti verranno risolti direttamente presso la sede del Comune ovvero predisponendo la relativa attività sistemistica mediante servizio di call center e di assistenza telematica. Nel caso di modifiche alle procedure realizzate direttamente dal fornitore il servizio consisterà nella predisposizione e installazione di una nuova release contenente quelle correzioni dei prodotti e della relativa documentazione.

Manutenzione: correzione di eventuali malfunzionamenti procedurali

I malfunzionamenti procedurali o sistemistici verranno risolti direttamente presso la sede del Cliente ovvero predisponendo la relativa attività sistemistica mediante servizio di call center e di assistenza telematica. Il servizio consisterà nella verifica del funzionamento delle singole procedure e nella predisposizione di attività sistemistiche idonee al ripristino delle configurazioni originariamente predisposte ovvero alla modifica delle configurazioni attuali al fine di meglio adattare alle esigenze dell'ente.

Manutenzione: Aggiornamenti

Rilasci di nuove versioni dei programmi applicativi che consentano all'Ente di avere sempre la versione rinnovata e aggiornata del software rispetto alle normative di Legge, entro termini che assicurino di adempiere al novellato disposto normativo dalla data di decorrenza dell'osservanza dello stesso. A scopo esemplificativo, non esaustivo, si citano:

- i criteri di sicurezza imposti dal Garante della Privacy,
- i requisiti di conformità agli standard disposti dall'Agenzia per l'Italia Digitale (AGID);
- adeguamenti normativi quali l'introduzione della fatturazione elettronica;
- razionalizzazione e semplificazione delle procedure di lavoro;

Servizio di assistenza e manutenzione ordinaria

Il servizio di assistenza differisce dal servizio di manutenzione. Per assistenza si intendono le attività di lavoro che partono dal contatto con il Cliente al fine di supportarlo nel lavoro quotidiano. L'assistenza si caratterizza in base alla fase di lavoro e in base al livello richiesto.

Per manutenzione, invece, si intendono i rilasci degli aggiornamenti software e la manutenzione del sistema in CLOUD SAAS secondo le specifiche di servizio. I rilasci degli aggiornamenti del software riguardano adeguamenti normativi, adeguamenti tecnologici (continuo ammodernamento delle tecnologie di base) e soluzione problemi. Tutti i tipi di rilasci sono compresi nel canone di manutenzione e non si prevedono moduli a pagamento rispetto a quelli previsti, anche in caso di cambio di normative.

Assistenza: Termini del servizio

Per l'espletamento dei servizi la Halley SUD interverrà in accordo e/o su segnalazione del Referente dell'Ente, mettendo in essere quanto necessario per la resa del servizio a regola d'arte.

Per l'erogazione degli interventi il fornitore si atterrà come di seguito:

Le attività di assistenza applicativa saranno attivate con una richiesta formale di intervento inoltrate attraverso l'apposita segnalazione mediante: help desk telefono, fax, e-mail, cliccando il bottone verde "Contatta l'assistenza". Il bottone verde "Contatta l'assistenza" è collocato in basso a sinistra sulla schermata di ciascuna procedura attiva. Il click dell'utente apre automaticamente una schermata con una "Prenotazione di chiamata".

Alle richieste di Help-Desk rispondono tecnici suddivisi in settori corrispondenti a quelli della pubblica amministrazione: Demografici, Ragioneria, Personale, Tributi, Segreteria, Ufficio tecnico e Egov, ecc. Ogni settore è seguito da tecnici specializzati nell'utilizzo delle procedure e delle evoluzioni normative.

Le modalità ed i tempi di intervento sono gestiti con un Sistema Informativo dedicato ed in gestione al

Servizio Tecnico. Il SGQ – Sistema di Gestione della Qualità di Halley Informatica controlla gli eventi e pubblica i risultati con output statistici elaborati su base giornaliera, mensile ed annuale.

I clienti, tramite internet, possono accedere ad un'apposita bacheca per rilevare il monitoraggio degli eventi giornalieri (casi evasi, casi sospesi, statistiche, ecc). La Halley Informatica mette a disposizione dei clienti il sito di Customer Care per relazioni on line di natura tecnico commerciale e per misurare il livello di soddisfazione dell'utenza.

Livelli di assistenza e fasi di lavoro

Fasi di lavoro	Assistenza su bonifica	Help desk	Secondo livello	Produzione	Interventi su posto
Fase di conversione archivi e parametrizzazioni	Lavoro a stretto contatto tra tecnico ed il personale degli uffici	Solo per motivi di segreteria	Supporto per controllo e bonifica anomalie da conversione		Non previsti
Fase di avviamento e formazione sul campo		Solo per motivi di segreteria	Supporto a stretto contatto per l'avviamento degli uffici	Richieste di modifica o soluzione problemi di produzione inerenti la conversione o personalizzazioni richieste dal Cliente	Previsti in base alle esigenze ed al piano di formazione
Dopo l'anno di	Solo casi	Problematiche	Problematiche	Solo casi	Su richiesta

avviamento	sporadici	inerenti il buon funzionament o del software	specialistiche	sporadici	del Cliente
------------	-----------	--	----------------	-----------	-------------

Assistenza: Tempi di intervento

L'erogazione del servizio di Help Desk è attivo tutti i giorni lavorativi (lunedì-venerdì) dalle ore 8.30 alle ore 18.00; il sabato dalle 08:30 alle 13:00. In caso di consultazioni elettorali/referendarie viene prorogato, secondo calendario pubblicato dalla Halley Informatica fino alle ore 24:00.

Assistenza: interventi On-Site dai presidi tecnici territoriali

Per la erogazione dei servizi di assistenza applicativa e/o di assistenza sistemistica presso la sede del Comune sarà erogata all'occorrenza dai tecnici della Halley SUD.



ASSISTENZA: comunicazioni Halley-Cliente

Per migliorare la comunicazione, la Halley mette a disposizione una serie di informazioni direttamente dal menu principale di tutte le procedure:

- le ultime novità;
- note pratiche riguardanti le operazioni da svolgere in occasione di adempimenti (es.: 770, conto consuntivo, bilancio di previsione) e normativa;
- il data base delle Faq On-line (lo stesso utilizzato dall'Assistenza per rispondere ai quesiti sollevati);
- Formazione On-line: Video-corsi realizzati per aiutare l'operatore nello svolgimento del proprio lavoro;
- lettere di aggiornamento e manuali d'uso delle procedure;
- report.

Piano della formazione per il personale dell'ente

Caratteristiche del servizio di formazione

Così come discusso al paragrafo precedente, la sostituzione di un sistema Informativo comporta una serie di costi palesi e nascosti, che non sempre vengono correttamente valorizzati in fase di analisi. Studi accademici ripresi peraltro dalla stessa AGID nel documento denominato "Linee guida sulla qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione" hanno dimostrato come spesso l'80% delle funzionalità di un applicativo software complesso, sono sconosciuti a chi lo utilizza da meno di due anni e tale percentuale diminuisce in maniera direttamente proporzionale alla quantità di tempo di utilizzo. Per questo la logica di utilizzo della suite Halley che prevede il medesimo look-and-feel e gli stessi comandi per tutte le procedure che compongono la suite integrata, permette agli operatori che utilizzano applicativi diversi della medesima suite di saper interagire immediatamente.

Pertanto il piano formativo anziché essere pianificato astrattamente a priori, sarà concordato con l'Amministrazione secondo quelli che sono gli effettivi bisogni formativi del personale dell'Ente, affinché le procedure offerte siano utilizzate al massimo delle possibilità proposte dalle stesse. Pertanto gli incontri di formazione offerti saranno sufficienti e garantiti affinché le procedure risultino attivamente e correttamente utilizzate fino al raggiungimento del regime del sistema.

Questi incontri saranno svolti in teleassistenza o presso la sede del Comune in base alle esigenze ed erogate alla bisogna in sessioni di formazione preventivamente concordate, da 6 ore ciascuno se sul posto; da 3 ore se in teleassistenza. Alternativamente saranno disponibili incontri di formazione a distanza in modalità teleassistenza secondo il piano di formazione di ciascuna procedura disponibile sul sito di assistenza di Halley Informatica. Saranno altresì disponibili dei "Webinar" specifici sui canali dedicati e dei videocorsi.

Halley Sud metterà a disposizione per tutto il tempo necessario all'avvio del sistema un Project Manager (o responsabile di commessa) cui fare riferimento per tutte le attività e/o problematiche afferenti lo Startup del sistema.

Iter formativo del personale comunale

In un'organizzazione composita come quella di questo Ente, per la buona riuscita del progetto, occorre porre massima attenzione alle necessità formative delle varie categorie di personale coinvolto nell'utilizzo del Sistema Informativo fornito.

Chiunque si occupi di informatica sa bene che uno dei principali servizi destinati agli utenti del sistema, anche se spesso trascurato, è la formazione degli operatori. E' illuminante l'esperienza di molti enti che acquisiscono sofisticati programmi applicativi e ne riscontrano poi lo scarso impiego, a causa della inadeguata formazione ricevuta dal personale. Pertanto, la messa a punto di un piano di formazione è essenziale per garantire all'Ente di evolversi e

di rafforzarsi, rendendo più sicure le modalità di utilizzo, più rapido il lavoro e più affidabile e razionale l'organizzazione.

Il piano formativo, elaborato per l'attività di formazione, affiancherà il rilascio del nuovo sistema informativo dell'Ente, sarà articolato come segue:

- apprendimento con training on-the-job: affiancamento sul posto impiegato per formare e addestrare gli operatori comunali all'uso delle nuove procedure e allo svolgimento delle attività lavorative in cui sono impiegati;
- formazione in videoconferenza: tramite collegamenti remoti con visualizzazioni locali per illustrare le varie fasi operative direttamente al terminale operativo del dipendente;
- autoformazione permanente, utilizzando: corsi video on-line (e-learning) messi a disposizione gratuitamente dalla Halley Informatica; manuali operativi delle procedure; guide rapide e faq on-line; supporto tecnico qualificato on-site e/o in videoconferenza, secondo necessità ed interventi concordati.

Per ciascuna procedura applicativa é previsto un puntuale Piano di Formazione, classificato secondo iter certificato.

Lo scopo del Piano di Formazione, dettagliato in apposito documento di riferimento per procedura, è quello di offrire al Cliente una formazione standard ed adeguata per un corretto utilizzo delle procedure della Halley Informatica.

Le fasi dell'addestramento sono state studiate seguendo il flusso operativo delle rispettive procedure, considerando il periodo in cui il Cliente inizia a lavorarci, le scadenze operative e legislative nonché il livello di informatizzazione che il Cliente stesso vuole raggiungere.

Le conclusioni finali hanno lo scopo di capire lo stato di utilizzo della procedura, quindi se le lezioni sono state sufficienti, o se ne occorrono altre.

DOCUMENTAZIONE E MANUALISTICA A CORREDO DEL SOFTWARE

Tutte le procedure Halley sono dotate di supporti del tipo:

- help on line
- manuale operativo on line
- FAQ on line
- disponibilità delle più recenti informazioni normative on line
- messaggi di alert su gli ultimi aggiornamenti disponibili on-line
- note pratiche d'uso che accompagnano gli aggiornamenti del software
- numeri telefonici dell'assistenza specializzata per procedura
- videocorsi di e-learning
- Inoltre è a disposizione una vasta offerta informative sul portale www.lapostadelsindaco.it, completamente gratuito per tutti i clienti

Offerta economica

Dettaglio Voci

Prodotto	Quantità	UdM	Prezzo	Imposte	Subtotale
Pacchetto Ore	0,00		0,00		0,00
Ore di teleassistenza (Tutte le aree)	10,00	Ore	70,00	22% SP	700,00
Ragioneria	0,00		0,00		0,00
[FM] Avviamento - Fatturazione	3,00	Ore	70,00	22% SP	210,00
Canone in Cloud semestrale fino al 31/12/2026. Dall'anno successivo il canone di assistenza sarà incluso nella convenzione di assistenza annua ad un costo pari ad € 575,00	0,00		0,00		0,00
[FM] Canone Annuo - Fatturazione In Cloud	1,00	Unità	287,50	22% SP	287,50

Riepilogo per Imposta

Tipo Imposta	Imponibile (€)	Imposta(€)	Totale(€)
22% SP pos.	1.197,50	263,45	1.460,95

Condizioni di servizio e garanzia

Di seguito elenchiamo le condizioni generali di servizio rimanendo comunque a Vostra disposizione per soddisfare eventuali ulteriori necessità.

Articolo 1 – Oggetto della Fornitura "Chiavi in Mano"

Il presente contratto definisce la fornitura di una soluzione "chiavi in mano" per l'informatizzazione dei servizi dell'Ente. Halley Sud S.r.l. si impegna a curare ogni fase del progetto, garantendo:

- a) La fornitura completa dei sistemi software gestionali.
- b) L'installazione, la configurazione e la parametrizzazione personalizzata sull'infrastruttura dell'Ente.
- c) La formazione specialistica del personale direttamente sul campo.
- d) Un supporto operativo intensivo durante la fase di avviamento.

Articolo 2 – Garanzia di Completezza "Tutto Incluso"

Halley Sud S.r.l. garantisce che la fornitura oggetto del presente contratto è completa e funzionale in ogni sua parte. Essa include, senza eccezioni, tutti i prodotti, moduli, componenti e servizi necessari a garantire il perfetto funzionamento del sistema informativo per l'ufficio o settore destinatario.

Qualsiasi elemento che in fase di esecuzione dovesse risultare mancante ma indispensabile per la piena operatività del sistema, sarà integrato da Halley Sud S.r.l. a proprie totali spese, senza alcun onere aggiuntivo per l'Ente.

Articolo 3 – Garanzia del Prezzo "Costo Certo e Definitivo"

Il prezzo concordato in sede di offerta è da intendersi fisso, definitivo e onnicomprensivo. A garanzia della certezza della spesa per l'Ente, tale importo copre integralmente ogni attività, intervento e prestazione necessari per la completa messa in esercizio dei sistemi.

Qualora il completamento del progetto richiedesse un monte ore di lavoro superiore a quello stimato, Halley Sud S.r.l. si farà carico di integrare a proprie esclusive spese tutte le risorse necessarie, fino al raggiungimento del risultato pattuito. Nessun costo aggiuntivo, per nessuna ragione riconducibile all'oggetto del contratto, potrà essere richiesto all'Ente.

Articolo 4 – Garanzia di Risultato e Tutela dell'Investimento

4.1 Obbligazione di Risultato

Halley Sud S.r.l. non si obbliga semplicemente a fornire un servizio, ma garantisce il raggiungimento del risultato, ovvero l'avviamento operativo completo del sistema informativo, in un'ottica di piena collaborazione con il personale dell'Ente.

Articolo 4.2 – Tutela dell'Investimento e Risoluzione Collaborativa

Al fine di garantire la massima serenità operativa ed evitare qualsiasi criticità nella gestione del rapporto contrattuale, le parti adottano un modello di collaborazione basato sulla trasparenza, sulla documentazione condivisa e sulla risoluzione automatica delle situazioni problematiche.

a) Principio di cooperazione e buona fede: Le parti si impegnano reciprocamente a operare secondo i principi di massima collaborazione, trasparenza e buona fede, adottando ogni iniziativa utile a prevenire e risolvere tempestivamente qualsiasi situazione che possa ostacolare il regolare avviamento della fornitura.

b) Procedura di rilevazione e composizione bonaria: Qualora emergano impedimenti oggettivi all'avviamento di una componente della fornitura, si attiva la seguente procedura:

1. **Comunicazione immediata:** La parte che rileva l'impedimento lo comunica tempestivamente all'altra tramite PEC, indicando natura, causa e possibili soluzioni
2. **Incontro tecnico obbligatorio:** Entro 10 giorni dalla comunicazione, le parti si incontrano per definire congiuntamente:
 - La natura oggettiva dell'impedimento
 - Le azioni correttive necessarie
 - I tempi di risoluzione
 - Le eventuali soluzioni alternative
3. **Verbale condiviso:** Ogni decisione viene formalizzata in un verbale sottoscritto da entrambe le parti, che costituisce l'unica documentazione vincolante per entrambi

c) Meccanismo di compensazione automatica: Nel caso in cui il verbale condiviso accerti oggettivamente l'impossibilità di avviare una componente per cause non imputabili al fornitore e non risolubili con soluzioni alternative:

- Si attiva automaticamente una nota di credito per il valore proporzionale della componente non avviata
- Tale meccanismo costituisce regolazione definitiva ed esaustiva della questione
- Entrambe le parti riconoscono tale soluzione come equa e completa compensazione

d) Parità di tutele: Specularmente, qualora l'impossibilità di avviamento sia oggettivamente riconducibile a Halley Sud S.r.l.:

- Il contratto si risolve automaticamente senza alcun onere per l'Ente
- Halley Sud S.r.l. restituisce quanto già corrisposto
- Tale meccanismo costituisce regolazione definitiva ed esaustiva della questione

e) Certificazione terza facoltativa: Per situazioni particolarmente complesse, le parti possono concordare di acquisire un parere tecnico da un soggetto terzo qualificato (università, ordine professionale, AgID), al solo fine di facilitare la composizione bonaria. Tale parere costituisce elemento di valutazione per le parti nella definizione del verbale condiviso.

f) Definizione rapida e certa: Tutte le procedure previste dal presente articolo sono finalizzate a garantire:

- La rapida definizione di ogni situazione problematica
- La certezza degli effetti economici
- La continuità operativa del progetto
- La serenità del rapporto contrattuale

Le soluzioni adottate attraverso i verbali condivisi e i meccanismi automatici previsti costituiscono regolazione completa, definitiva ed esaustiva di ogni aspetto della questione, senza necessità di ulteriori formalità.

Articolo 5 – Proprietà dei Dati e Assenza di "Vendor Lock-in"

5.1 Piena Proprietà e Reversibilità dei Dati

L'Ente è e rimane l'unico ed esclusivo proprietario dei dati trattati con i sistemi software forniti. A garanzia della massima autonomia nella gestione del proprio patrimonio informativo, l'Amministratore di Sistema designato dal Cliente disporrà di funzionalità tecniche integrate che gli consentiranno di procedere, in qualsiasi momento e senza necessità di intervento da parte di Halley Sud S.r.l., all'esportazione (dump) integrale o parziale del database in formato standard.

In qualsiasi momento e in particolare in caso di cessazione del contratto, Halley Sud S.r.l. si impegna inoltre a restituire la totalità dei dati in un formato standard, aperto e interoperabile (es. CSV, XML, o altro formato concordato), senza costi aggiuntivi, garantendo all'Ente piena autonomia e libertà di scelta futura.

5.2 Opzione di Consultazione Perpetua

Per garantire la conservazione e l'accesso perpetuo all'archivio storico, al termine del contratto l'Ente ha facoltà di richiedere l'installazione di una versione locale dei programmi in modalità di sola visualizzazione. Tale servizio sarà fornito ai soli costi vivi documentati (ore di intervento e attrezzature), previa verifica di fattibilità tecnica.

Articolo 6 – Metodologia di Progetto e Cooperazione

Per i software più impegnativi, Halley Sud S.r.l. richiederà una riunione di coordinamento tra i propri responsabili e quelli dell'ente, al fine di pianificare congiuntamente tempi, modalità e priorità delle attività di installazione e avviamento. Tale riunione sarà riproposta ogniqualvolta si renda necessario aggiornare la pianificazione a seguito di variazioni significative o avanzamenti importanti del progetto.

Articolo 7 – Assistenza Post-Avviamiento e Supporto Continuativo

Ogni software include un periodo di assistenza intensiva post-avviamento della durata compresa tra 6 e 12 mesi, per garantire il consolidamento delle competenze e la risoluzione di ogni criticità iniziale. Al termine di tale periodo, subentrerà il servizio di manutenzione e assistenza standard del produttore. L'Ente potrà, in ogni momento, acquistare pacchetti di ore per un supporto consulenziale dedicato.

Articolo 8 – Fatturazione

In caso di servizio di informatizzazione a rata costante, le fatture riguardanti le rate saranno emesse nelle date presenti nel prospetto di rateizzazione. Nel caso di fornitura, le fatture saranno emesse alla consegna di ogni singola componente.

Articolo 9 – Obblighi di Tracciabilità dei Flussi Finanziari (Legge 136/2010)

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. 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 del contratto.

Articolo 10 – Validità delle Condizioni Contrattuali

La presente proposta è valida fino al 2026-07-05, decorso il quale le condizioni potranno essere oggetto di revisione.

Articolo 11 – Trattamento dei dati per finalità di Qualità e Sicurezza

11.1 Conformità alla Normativa

Il trattamento dei dati personali del Cliente, inclusi quelli che possono emergere durante le interazioni con i nostri servizi, avviene nel pieno rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 (di seguito "GDPR") e della normativa nazionale applicabile in materia di protezione dei dati personali.

11.2 Registrazione delle Comunicazioni

Al fine di perseguire il miglioramento continuo della qualità dei servizi offerti, per finalità di formazione del personale, nonché per ragioni di sicurezza e di corretta attribuzione delle responsabilità contrattuali, si informa il Cliente che:

- a) le sessioni di assistenza tecnica erogate in modalità remota (teleassistenza) potranno essere oggetto di registrazione audio/video;
- b) le conversazioni telefoniche intercorrenti con il nostro centralino o con i nostri operatori di supporto potranno essere oggetto di registrazione audio.

11.3 Base Giuridica e Periodo di Conservazione

La base giuridica che legittima i trattamenti di cui al punto 11.2 è il legittimo interesse del Titolare del Trattamento (ai sensi dell'art. 6, par. 1, lett. f) del GDPR), consistente nel garantire standard di servizio elevati, tutelare il patrimonio aziendale e disporre di elementi utili alla risoluzione di eventuali contestazioni. Le registrazioni saranno conservate per un periodo di tempo strettamente necessario al raggiungimento delle finalità predette e comunque non superiore a 180 giorni, dopodiché saranno cancellate in modo sicuro.

11.4 Diritti dell'Interessato

Il Cliente, in qualità di interessato, ha il diritto di opporsi in qualsiasi momento, per motivi connessi alla sua situazione particolare, al trattamento dei dati che lo riguardano basato sul legittimo interesse. Per l'esercizio di tale diritto e di tutti gli altri diritti previsti dal GDPR (tra cui accesso, rettifica, cancellazione), il Cliente può fare riferimento alle modalità indicate nell'Informativa Privacy completa, fornita in sede di stipula del contratto e sempre disponibile sul nostro sito web all'indirizzo www.halleysud.it.