CONVENZIONE ASSISTENZA

anno 2026

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

stipulata tra:

HALLEY Informatica s.r.l.

Via Circonvallazione, 131 62024 Matelica (MC)
N.Reg.Imp.,Cod.Fisc. e Partita IVA 00384350435
di seguito denominato Halley

e

ENTE PARCO REGIONALE MIGLIARINO SAN ROSSORE MASSAC

LOC.CASCINE VECCHIE, 10 56122 PISA (PI)
Partita IVA 00986640506
di seguito denominato Cliente

La Convenzione comprende

- ASSISTENZA SOFTWARE

Ente Parco Reg. M.S.R.M. Prot. 0003100 del 20-03-2026 arrivo Cat.1 Cl.13 SCl.@43@

Halley informatica s.r.l. è azienda certificata:
ISO/IEC 27001:2022 estesa ai controlli ISO 27017 e 27018, ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015;
è azienda qualificata ACN sia per l'infrastruttura che per il servizio Cloud SaaS che per il Sistema Informativo Comunale Halley.

Art. 1 OGGETTO DELLA CONVENZIONE ASSISTENZA

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

1.1 Assistenza Software

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

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

Art. 1.1 ASSISTENZA SOFTWARE

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

1.1.1 SERVIZI STANDARD DI ASSISTENZA SOFTWARE

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

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

Ente Parco Reg. M.S.R.M. Prot. 0003100 del 20-03-2026 arrivo Cat.1 Cl.13 SCl.@43@

STATISTICHE

25	Creazione ed elaborazione delle statistiche	No	No	No	No

LEGENDA **Si=** compreso - **No=** escluso

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

1.1.2 FORNITURA AGGIORNAMENTI ALLE PROCEDURE

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

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

Il Cliente dispone, direttamente dal menu principale della procedura, di banner in cui vengono segnalate svariate informazioni utili, tra cui i link agli ultimi aggiornamenti e gli strumenti di “Webinar” e “Videocorsi” contenenti approfondimenti tematici sugli aggiornamenti.
È inclusa nella Convenzione la soluzione di problematiche, non causate da esecuzione maldestra, che si possono verificare durante l'esecuzione degli aggiornamenti dai banner delle procedure, ad eccezione dei problemi di collegamento alla rete Internet.
Solo per i Clienti che hanno attivi i servizi di Aggiornamenti Online, Cloud SaaS, Black Box, Full Service o Cloud in House Halley provvede al download degli aggiornamenti delle procedure in assistenza di cui all'allegato “Assistenza Software”.

1.1.3 GETTONI DI TELEASSISTENZA

Il Cliente può includere nella Convenzione i gettoni di teleassistenza, specificando le aree a cui destinarli e le quantità desiderate; ciò per far fronte alle necessità che potrebbero presentarsi nel corso dell'anno.
Il costo del gettone di teleassistenza include 1h di attività con chiamata a carico Halley.
Le ore di teleassistenza non utilizzate potranno essere recuperate nell'anno successivo.
In ogni caso tali attività sono tenute in relazione e a completamento della Convenzione di assistenza, per cui non possono essere considerate prestazioni esenti ai fini IVA.

1.1.4 MODALITA' DI EROGAZIONE DEI SERVIZI DI ASSISTENZA SOFTWARE

Halley offre il servizio di Assistenza Software per fornire risposte tempestive ed esaustive alle necessità che si possono presentare riguardo alle procedure, per quanto coperto dalla presente Convenzione.
Il servizio è svolto da tecnici specializzati, competenti sia nell'utilizzo delle procedure, sia nella materia (normativa, flusso di lavoro, scadenze).
Ad ogni ufficio della Pubblica Amministrazione (Demografici, Ragioneria, Personale, Tributi, Segreteria, Ufficio Tecnico e Egov) corrisponde un'area con personale qualificato Halley pronto a supportare il Cliente nel suo lavoro.
I canali di accesso al servizio sono:

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

La prenotazione di chiamata dà diritto a precedenza nella gestione della segnalazione rispetto alle altre modalità sopra indicate.
In casi ritenuti necessari da Halley, a sua totale discrezione, è sua facoltà di far richiedere o evadere le richieste di

Ente Parco Reg. M.S.R.M. Prot. 0003100 del 20-03-2026 arrivo Cat.1 Cl.13 SCl.@43@

assistenza avanzate da parte del Cliente mediante altri canali quali ad esempio PEC o altro.
Il servizio viene erogato tramite:

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

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

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

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

Teleassistenza: Halley utilizza lo strumento della teleassistenza, quando la richiesta sottoposta dal Cliente non appare risolvibile per via telefonica, a totale discrezione e giudizio del tecnico. Halley si riserva la facoltà di videoregistrare gli interventi in teleassistenza al fine di migliorare la qualità del Servizio.
I dati personali e le altre informazioni eventualmente raccolti tramite tali strumenti di comunicazione telefonica e teleassistenza, sono utilizzati per le esigenze organizzative e produttive segnalate, per la sicurezza del lavoro, per la sicurezza informatica e la tutela del sistema informatico. I dati personali e le altre informazioni sono conservati per il tempo necessario al conseguimento delle finalità sopra indicate e trattati in conformità a quanto disposto dalla normativa vigente. E' onere del Cliente adempiere a tutti gli obblighi GDPR per i dati personali tramite le figure di responsabilità designate dal Cliente stesso all'interno della sua organizzazione. Il Cliente autorizza fin d'ora Halley a tutto quanto sopra precisato e convenuto e acconsente al trattamento dei dati. I diritti sono indicati nella sezione “Privacy” del sito www.halley.it e nel sottostante articolo 2.10 “Tutela dei dati personali” delle “Condizioni generali”.
Il Cliente autorizza e accetta fin d'ora il collegamento alle condizioni esplicitate nella presente Convenzione.

1.1.5 IMPEGNI DI HALLEY

1.1.5.1 Erogazione dei servizi

Per i software in assistenza compresi in Convenzione, ovvero presenti nell'allegato “Assistenza Software”, Halley si impegna ad erogare i Servizi previsti in Convenzione in modo continuativo e professionale nel rispetto di tutte le disposizioni normative cogenti, anche tecniche e di sicurezza, in vigore, fatta salva la necessità da parte del Cliente di procedere ad aggiornamenti hardware e software in base a circostanze contingenti.
Ogni altro adempimento richiesto e non incluso in Convenzione s'intende totalmente a carico del Cliente come disciplinato all'articolo 3 “Servizi fuori Convenzione”.
Halley è esente da responsabilità per fatti e/o eventi dovuti a circostanze contingenti, a caso fortuito o forza maggiore, non imputabili ad essa, particolarmente ove riconducibili a terzi.
Per gli impegni di Halley si rinvia anche a quanto previsto nell'articolo 2.2 “Impegni di Halley” delle Condizioni Generali”.

1.1.5.2 Aggiornamenti

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

1.1.5.3 Obblighi e responsabilità

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

1.1.6 IMPEGNI DEL CLIENTE

Ente Parco Reg. M.S.R.M. Prot. 0003100 del 20-03-2026 arrivo Cat.1 Cl.13 SCl.@43@