



# COMUNE DI RIVODUTRI

Provincia di Rieti

## Servizio Finanziario

ORIGINALE DI DETERMINAZIONE  
DEL RESPONSABILE Servizio Finanziario

N.	DATA	Oggetto:
38	11-03-2019	<b>Assistenza programmi informatici - finanziaria e atti amministrativi - Soc. Halley Informatica srl anno 2019 cig: ZB9278543B</b>

### IL RESPONSABILE DEL SERVIZIO

VISTO il decreto sindacale n. 1 del 09-06-2014 con il quale vengono confermate, alla sottoscritta, le funzioni di responsabile del servizio finanziario e tributi e responsabile dell'acquisto di beni e servizi non aventi valutazione di natura tecnica,

Richiamata la deliberazione di Giunta comunale n. 43 del 25-06-2014 avente ad oggetto "*contabilità finanziaria comunale – sostituzione a seguito degli adempimenti previsti dal D.Lgs 118/2011*" con la quale si accetta l'offerta proposta dalla soc HALLEY srl, per l'acquisto di software gestionale in grado di rispondere alle esigenze dettate dalla nuova normativa per gli enti locali relativamente alla "*contabilità armonizzata*".

Richiamata la determinazione n. 8 del 18-01-2018 avente ad oggetto "affidamento fornitura programmi informatici soc Halley ed assistenza per il triennio 2018";

Preso atto che i due software acquistati – *contabilità finanziaria e atti amministrativi* – funzionano a pieno regime e che pertanto è necessario rinnovare l'affidamento dell'assistenza annuale alla ditta Halley informatica srl;

Vista la convenzione proposta dalla società Halley che si allega al presente atto, con la quale si disciplina il servizio prestato al costo annuo pari ad € 1.815,00 oltre IVA;

VISTO il bilancio di previsione pluriennale 2019-2021 in via di approvazione;

Vista la proroga al 30-03-2019 per l'approvazione del bilancio di previsione 2019-2021;

Visti i commi 3 e 5 dell'art. 163 del D.lgvo 267/2000 il quale prevedono che nel corso dell'esercizio provvisorio si possono impegnare spese correnti, per ciascun programma, non superiore ad un dodicesimo degli stanziamenti del secondo esercizio del bilancio di previsione deliberato;

Richiamato il D.lgs.vo n. 33 del 14 marzo 2013 circa gli obblighi di trasparenza;

Richiamato il D.lgs.vo n. 241/2016 sulla tracciabilità dei flussi finanziari;

Visto il vigente regolamento di contabilità;

Visto il D.L.vo 18-08-2000 n. 267 e successive modificazioni;

DETERMINA

- 1) Di affidare alla società Halley informatica srl l'assistenza per software finanziaria e atti amministrativi, per il periodo 01-01-2019/31-12-2019;
- 2) Di approvare la convenzione allegata al presente atto al costo di € 1.815,00+ iva;
- 3) Di impegnare la somma di € 2.214,30 al codice di bilancio 01.03-1.03.02.19.001 Cap 101057 in conto competenza 2019.

Rivodutri, li **11-03-2019**

  
Il Responsabile del Servizio  
**Loredana Rag. Lodovici**



## **CONVENZIONE ASSISTENZA**

**anno 2019**

dal 01/01/2019 al 31/12/2019

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

### **Comune di Rivodutri**

PIAZZA MUNICIPIO 9  
Partita IVA 00108820572  
di seguito denominato Cliente

La convenzione comprende

- ASSISTENZA SOFTWARE
- ASSISTENZA NORMATIVA

## Art. 1 ASSISTENZA SOFTWARE

### Art. 1.1 - Servizi offerti

#### 1.1.1 GARANZIA DEL CORRETTO FUNZIONAMENTO

Halley garantisce il corretto funzionamento dei programmi, durante tutto il periodo della convenzione, effettuando tutti gli interventi telefonici ed in teleassistenza previsti nella tabella "Servizi assistenza Software".

<b>TABELLA SERVIZI ASSISTENZA SOFTWARE</b>		<b>Assistenza telefonica</b>	<b>Intervento</b>
<b>AGGIORNAMENTI</b>			
1	Esecuzione maldestra aggiornamento procedure	No	No
2	Assistenza prelievamento aggiornamenti dal sito Halley	No	No
3	Esecuzione degli aggiornamenti (sia per procedure in assistenza che fuori assistenza)	No	No
<b>ADDESTRAMENTI</b>			
4	Addestramenti per funzioni poco usate e per situazioni particolari poco ricorrenti (ad esempio operazioni che vengono eseguite con cadenza annuale: compilazione del CUD, del modello 770, della dichiarazione IVA, invio file all'Agenzia delle Entrate, revisioni elettorali)	No	No
5	Addestramenti per nuove funzioni (variazione legge, migliorie)	No	No
6	Addestramenti per nuove versioni procedure	No	No
7	Corsi collettivi per nuove versioni o approfondimenti su vari argomenti	No	No
<b>CHIARIMENTI</b>			
8	Chiarimenti su aggiornamenti software per variazioni di legge	Si	No
9	Chiarimenti su aggiornamenti software per migliorie alle procedure	Si	No
10	Chiarimenti su aggiornamenti software per errori sui programmi	Si	No
11	Consigli sul miglior uso dei programmi (per lavoro, ecc.)	Si	No
12	Chiarimenti per dubbi sui programmi	Si	No
13	Spiegazioni su funzioni Word, Excel	No	No
<b>CONFIGURAZIONE PROCEDURE</b>			
14	Abilitazione delle procedure su postazione di lavoro (dietro richiesta scritta)	Si	No
15	Aggiunta, modifica, eliminazione operatori, profili, password su procedure Halley (dietro richiesta scritta)	Si	No
16	Reinstallazione procedure Halley mai utilizzate	No	No
17	Reinstallazione procedure e ripristino dati a seguito di cambio Server o PC o Sistema Operativo	No	No
18	Installazione programmi non Halley (es. programmi per controlli ministeriali, ecc.)	No	No
<b>PARAMETRIZZAZIONI</b>			
19	Parametrizzazioni delle stampanti e delle stampe (es. caso di cambio stampante o PC)	No	No
20	Parametrizzazioni di bolletini o lettere d'accertamento	No	No
21	Parametrizzazioni di atti di stato civile e passaggi degli stessi in Word	No	No
22	Parametrizzazioni come personalizzazione dei testi tipo (es. fogli, ecc.)	No	No
<b>STATISTICHE</b>			
23	Chiarimenti per l'uso delle funzioni statistiche	Si	No
24	Creazione ed elaborazione delle statistiche	No	No

#### LEGENDA

Si= compreso - No= escluso

### 1.1.2 ASSISTENZA TELEFONICA/TELEASSISTENZA

Per tutti i problemi che si possono presentare nell'uso delle procedure e per quanto coperto dalla presente convenzione, Halley prevede un servizio di Assistenza telefonica che garantisce una risposta tempestiva ed esauritiva ad ogni richiesta del Cliente.

Il servizio di Assistenza Halley è svolto da tecnici specializzati e 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 pronto a supportare il Cliente nel suo lavoro.

Per le procedure Halley:

- la risposta viene fornita da un tecnico specializzato sulla materia, con il supporto delle Faq Online e degli interventi in teleassistenza;
- è possibile inoltrare le proprie richieste tramite una prenotazione di chiamata e usufruire anche delle Faq Online

### 1.1.3 AGGIORNAMENTI ALLE PROCEDURE

Per avere le procedure sempre aggiornate 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 (solo per le procedure Halley);
- aggiornamenti per correzione di errori.

Approfondimenti tematici sulle varie procedure sono fruibili gratuitamente tramite la sezione Video-corsi, raggiungibile direttamente dal menu principale di ogni procedura Halley.

### 1.1.4 GETTONI DI TELEASSISTENZA INCLUDIBILI IN CONVENZIONE

Il Cliente può includere nella convenzione i gettoni di teleassistenza, acquistabili nelle quantità desiderate, 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 non utilizzate potranno essere recuperate nell'anno successivo. In ogni caso tali attività saranno tenute in relazione e a completamento della convenzione di assistenza, per cui non possono essere considerate prestazioni esenti ai fini IVA.

### 1.1.5 FORNITURA DEGLI AGGIORNAMENTI

Il Cliente si impegna a verificare periodicamente la disponibilità di aggiornamenti o soluzioni problema. Per aggiornamenti particolarmente complessi di procedure che comportano rigenerazione del sistema (ad esempio conversioni di archivi, nuove tecnologie, ecc.) si possono richiedere delle sedute di teleassistenza; la convenzione non copre il costo di tali interventi. È inclusa nella convenzione la soluzione di problemi che si possono verificare durante il prelievamento degli aggiornamenti dal sito Internet, ad eccezione dei problemi di collegamento alla rete Internet.

## Art. 1.2 – Servizi fuori convenzione

In caso di segnalazioni su procedure fuori convenzione, l'assistenza sarà effettuata a pagamento solo dopo la sottoscrizione di apposito preventivo. I tempi di intervento varieranno dando la precedenza ai Clienti in convenzione.

In ogni caso è vietato l'aggiornamento delle procedure fino alla regolarizzazione della propria posizione, o la sottoscrizione di apposito preventivo.

## Art. 1.3 – 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, 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. La Halley non risponde della eventuale perdita di dati generata da un non corretto utilizzo del software e delle procedure.

Il Cliente garantisce e si fa carico del sistematico e periodico salvataggio dei dati.

<b>Prospetto economico Assistenza Software</b>		
Corretto funzionamento dei programmi	art. 1.1.1	
Assist. telefonica/teleassistenza	art. 1.1.2	1.815,00 €
Aggiornamenti alle procedure	art. 1.1.3	
Gettoni di teleassistenza	art. 1.1.4	
(Tariffa oraria) n. - a 70,00 €		
		Totale 1.815,00 € IVA esclusa

Note:

## Art. 2 ASSISTENZA NORMATIVA

### Art. 2.1 - Servizi offerti

#### 2.1.1 RISPOSTA QUESITI NORMATIVI

Halley gestisce il servizio di risposta ai quesiti normativi, posti in merito ad interpretazioni, applicazioni e giurisprudenza inerenti disposizioni di legge per tutti i casi specificati nella tabella "Servizi assistenza Normativa". È possibile porre quesiti illimitati ed il servizio è rivolto a tutti i settori e alle materie di interesse degli Enti locali, garantendo una risposta immediata qualora la questione sia di semplice soluzione oppure disponibile tra le Faq Online. Nel caso in cui invece la domanda affronti nuove tematiche o questioni maggiormente complesse, il quesito verrà gestito da Consulenti esperti in materia che forniranno un parere scritto, in un tempo massimo di 6 giorni lavorativi da lunedì a venerdì. Le richieste dovranno essere circoscritte e ben argomentate, così da poter ottenere una risposta pertinente ed esaustiva.

TABELLA SERVIZI ASSISTENZA NORMATIVA		Assistenza telefonica		Intervento	
		RISPOSTA QUESITI NORMATIVI		PREDISPOSIZIONE E SUGGERIMENTI DI ATTI AMMINISTRATIVI	
1	Risposta a quesiti riguardanti tutti i settori dell'Ente	Si	No		
2	Risposta chiarimento quesito	Si	No		
3	Consulenze specifiche	Si/No	No		
4	Evasione quesiti in giornata	No	No		
5	Conferma ricezione quesiti	Si	No		
6	Trasmissione risposta, a richiesta, tramite pec	Si	No		
RISPOSTA QUESITI NORMATIVI		PREDISPOSIZIONE E SUGGERIMENTI DI ATTI AMMINISTRATIVI		RISPOSTA QUESITI NORMATIVI	
7	Redazione integrale di atti amministrativi	Si	No		
8	Verifica e completamento di atti amministrativi	Si	No		
9	Evasione richieste in giornata	No	No		
10	Conferma ricezione richieste	Si	No		
11	Trasmissione risposta, a richiesta, tramite pec	Si	No		
RISPOSTA QUESITI NORMATIVI		PREDISPOSIZIONE E SUGGERIMENTI DI ATTI AMMINISTRATIVI		RISPOSTA QUESITI NORMATIVI	
12	Normativa, notizie, informazioni e comunicati dell'ultima ora	Si	No		
13	Risposta quesiti disponibili in banca dati	Si	No		
14	Giurisprudenza	Si	No		
15	Ricerca ed invio circolari o prassi	Si	No		
16	Individuazione scadenza adempimenti	Si	No		
17	Approfondimenti normativi ed editoriali	No	No		
18	Trasmissione risposta, a richiesta, tramite pec	Si	No		

#### LEGENDA

Si= compreso - No= escluso

Si/No= previo accordo tra le parti ed accettazione apposito preventivo di spesa

#### 2.1.2 PREDISPOSIZIONE E VERIFICA ATTI AMMINISTRATIVI

Il settore di assistenza normativa fornisce altresì un servizio di predisposizione e/o suggerimenti e verifiche di atti amministrativi, quali ad esempio determinazioni e deliberazioni. Le tempistiche di risposta dipendono dalla complessità degli stessi atti, verranno quindi valutate e concordate con il Cliente in base alle esigenze.

### 2.1.3 RICERCA ED INVIO DOCUMENTI NORMATIVI

Il settore di assistenza normativa fornisce altresì un servizio di ricerca ed invio di documentazione normativa aggiornata. Nello specifico il Cliente può richiedere:

- normativa, notizie, informazioni e comunicati dell'ultima ora;
- risposta quesiti disponibili in banca dati;
- giurisprudenza;
- circolari/prassi;
- individuazione scadenza adempimenti.

### Art. 2.2 - Modalità fornitura servizi

I servizi vengono forniti tramite:

- 1) servizio di Assistenza telefonica Halley e prenotazione di chiamata;
- 2) invio mail all'indirizzo halleynt@halley.it tramite mail istituzionale del Comune;

Il servizio prevede la gestione di un quesito alla volta per ogni Cliente; in caso di richieste multiple, le tempistiche di risposta potrebbero subire variazioni.

Tutte le risposte ai quesiti normativi sono raccolte nelle Faq Online, consultabili e accessibili all'interno di tutte le procedure informatiche. 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 Faq Online è aggiornato quotidianamente e le soluzioni sono facilmente rintracciabili per argomento e parola chiave.

### Art. 2.3 - Servizi non inclusi in convenzione

Sono escluse dalla presente convenzione le richieste di consulenza specifica dell'Ente, che richiedano lo studio e l'analisi di ulteriore documentazione. In caso di necessità, sarà possibile gestire la richiesta a pagamento, previa sottoscrizione di apposito preventivo.

<b>Prospetto economico Assistenza Normativa</b>		
Risposta quesiti normativi	art. 2.1.1	
Predisposizione e verifica atti amministrativi	art. 2.1.2	
Ricerca ed invio documenti normativi per Comune di Rivodutri	art. 2.1.3	500,00 €
		Totale: 500,00 € IVA esclusa.