Marcon, 8 novembre 2022

Spett. le
Amministrazione Comunale di
Castelcucco (TV)

Alla c.a. del Sindaco.
Alla c.a. di Anita Zanchetta.

OGGETTO: Progetto "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" – Cittadino Informato: Avviso Misura 1.4.1

Il presente documento è stato predisposto per fornire al Vostro Ente il perimetro progettuale e la quotazione economica per tutti i servizi necessari al conseguimento degli obiettivi previsti nell' Avviso Misura 1.4.1 "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" – Cittadino Informato.

Il documento è strutturato seguendo una modalità di presentazione che evidenzia le tre fasi: **contesto**, **vantaggi** e **applicazione**.

Il medesimo prevede anche un apposito **GANTT** e la conseguente **rendicontazione**.

Con il PNRR il Paese avrà una pubblica amministrazione più efficiente e digitalizzata. Gli investimenti e le riforme del PNRR renderanno il Paese più coeso territorialmente, con un mercato del lavoro più dinamico e senza discriminazioni di genere e generazionali.

Una Pubblica Amministrazione efficace deve saper supportare cittadini e imprese con servizi sempre più performanti e universalmente accessibili, di cui il digitale è un presupposto essenziale.

L'occasione è gradita per porgere cordiali saluti.

Contesto normativo

La digitalizzazione delle infrastrutture tecnologiche e dei servizi pubblici è un impegno non più rimandabile per far diventare la PA un vero "alleato" di cittadini e imprese. Il digitale è la soluzione in grado di accorciare drasticamente le "distanze" tra enti e individui e ridurre i tempi della burocrazia.
La strategia Italia digitale 2026 include importanti investimenti per garantire la copertura di tutto il territorio con reti a banda ultra-larga, condizione necessaria per consentire alle imprese di catturare i benefici della digitalizzazione e più in generale per realizzare pienamente l'obiettivo di gigabit society.
Una Pubblica Amministrazione (PA) efficace deve saper supportare cittadini e imprese con servizi sempre più performanti e universalmente accessibili, di cui il digitale è un presupposto essenziale.

Identità e cittadinanza digitale
La trasformazione dell'architettura digitale della PA, dal cloud all'interoperabilità dei dati, è accompagnata da investimenti mirati a semplificare la vita digitale dei cittadini, attraverso migliori servizi pubblici.
In primo luogo, sono rafforzati strumenti già lanciati con successo negli ultimi anni, come la piattaforma per i pagamenti verso la PA, pagoPA, e l'app IO, il punto unico di accesso per i servizi pubblici digitali. A questi verranno aggiunti nuovi servizi, come ad esempio la piattaforma unica di notifiche digitali. Grazie ad essa sarà possibile inviare notifiche con valore legale in modo interamente digitale. L'utilizzo della piattaforma per la notifica digitale degli atti pubblici ridurrà sensibilmente i tempi di comunicazione tra PA e cittadini e consentirà l'invio e la ricezione di avvisi in tempo reale. Permetterà poi alla Pubblica Amministrazione di risparmiare sulle spese di spedizione e diminuirà i casi di mancato recapito.

Competenze digitali
Le iniziative di trasformazione digitale di infrastrutture e servizi sono arricchite da interventi di supporto alle competenze digitali dei cittadini, per garantire un sostegno robusto e pervasivo al compimento del percorso di alfabetizzazione digitale del Paese. In questo ambito il Piano nazionale di ripresa e resilienza nel suo complesso prevede diverse linee di azione, tra loro sinergiche, che coprono tutti gli snodi del percorso educativo.

Cloud e infrastrutture digitali
Per accompagnare la migrazione della PA centrali e locali al cloud, è previsto un programma di supporto e incentivo per trasferire basi dati e applicazioni, in particolare rivolto alle amministrazioni locali.
Le amministrazioni potranno scegliere all'interno di una lista predefinita di provider certificati secondo criteri di adeguatezza rispetto sia a requisiti di sicurezza e protezione, sia a standard di performance. Il supporto alle amministrazioni che aderiranno al programma di trasformazione sarà realizzato con "pacchetti" completi che includeranno competenze tecniche e risorse finanziarie.
In una logica di vera e propria "migration as a service" si aiuteranno le amministrazioni nella fase di analisi tecnica e di definizione delle priorità, con risorse specializzate nella gestione amministrativa, nella contrattazione del supporto tecnico esterno necessario all'attuazione e nell'attività complessiva di project management per tutta la durata della trasformazione.

Servizi pubblici online
Il gap digitale della PA italiana si traduce oggi in ridotta produttività e spesso in un peso non sopportabile per cittadini e imprese, che debbono accedere alle diverse amministrazioni come silos verticali, non interconnessi tra loro.

La trasformazione digitale della PA si prefigge di cambiare l'architettura e le modalità di interconnessione tra le basi dati delle amministrazioni. Avere banche dati pubbliche che parlano tra loro, contribuisce a un risparmio economico, per le amministrazioni, e di tempo, per i cittadini.
La creazione di un unico profilo digitale, fa sì che le informazioni sui cittadini siano a disposizione "una volta per tutte" per le amministrazioni in modo immediato, semplice ed efficace. La piena interoperabilità dei dataset della PA comporterà un esteso utilizzo dell'identità e del domicilio digitale, scelto liberamente dai cittadini.

Imprescindibile - Cybersecurity
Nel suo complesso, la digitalizzazione aumenta il livello di vulnerabilità della società da minacce cyber su tutti i fronti: ad esempio frodi, ricatti informatici o attacchi terroristici.
Diventa pertanto imprescindibile l'applicazione di una attenta metodologia constante di Cybersecurity.

Ambientale
La trasformazione digitale è imprescindibile alla trasformazione ambientale e alla mitigazione della crisi climatica che il nostro sistema Paese oggi sta vivendo. Sono due eventi, digitale e ambientale, che devono essere affrontati con una visione unica in quanto globali, unici e irreversibili.
Il digitale deve rappresentare di fatto il maggiore alleato alla sostenibilità ambientale, allo sviluppo economico e sociale del nostro territorio. Senza tecnologia non può esserci uno sviluppo sostenibile. In questo ambito il Piano Nazionale di ripresa e resilienza nel suo complesso prevede specifiche indicazioni sul non arrecare danno all'ambiente con l'adozione delle nuove tecnologie ma l'obiettivo non deve limitarsi al solo aspetto applicativo del servizio ma deve essere visto in un sistema molto più ampio teso a migliorare il contesto ambientale dove lo stesso è applicato.

Vantaggi

Identità e cittadinanza digitale
L'identità digitale rappresenta la chiave d'accesso ai servizi pubblici digitali. Grazie ad essa i cittadini non devono più perdere tempo per farsi rilasciare credenziali differenti per ogni amministrazione. Con la diffusione di servizi standardizzati e affidabili come pagoPA e app IO, tutte le amministrazioni, locali e centrali, hanno la possibilità di offrire servizi digitali di alta qualità e sicuri.

Competenze digitali
La riduzione del digital divide e lo sviluppo delle competenze sono elementi fondamentali per una nuova forma di cittadinanza attiva e una più inclusiva partecipazione democratica. Si tratta di azioni imprescindibili per completare il disegno di una società digitale e innovativa.
La transizione digitale deve essere inclusiva, e non lasciare nessuno indietro. Proprio per questo motivo le iniziative che riguardano la connettività del Paese e la digitalizzazione della Pubblica Amministrazione devono avere l'ambizione di coinvolgere tutte le fasce della popolazione.

Cloud e infrastrutture digitali
Infrastrutture sicure e affidabili e l'uso di soluzioni cloud per i servizi pubblici consentono a cittadini e imprese di fruire dei servizi digitali con notevoli vantaggi, tra cui:
l'aumento dell'offerta dei servizi digitali, la qualità e la sicurezza degli stessi;
servizi continuativi, affidabili e senza interruzioni;
una migliore fruizione dei servizi, rendendoli più facili e semplici per gli utenti.
soddisfare il crescente fabbisogno di servizi digitali delle amministrazioni;
sostenerle nell'adozione di soluzioni in cloud per i propri servizi;
supportare le amministrazioni nell'aumentare e migliorare l'offerta dei servizi pubblici.
Le azioni favoriscono la Pubblica Amministrazione attraverso:
significativi risparmi della spesa pubblica nella gestione dei data center che possono essere reinvestiti nello sviluppo di nuovi servizi;
maggiore efficienza nella gestione di soluzioni tecnologiche e servizi digitali;
la creazione di un'offerta più vasta e migliore di servizi digitali;
agilità nella gestione delle infrastrutture sfruttando un modello scalabile basato su servizi a consumo (come utenze domestiche);
miglioramento dell'efficienza energetica delle infrastrutture e maggiore sostenibilità ambientale grazie alla dismissione dei data center meno efficienti.

Servizi pubblici online
Lo scambio di informazioni tra gli enti, grazie all'interoperabilità delle basi dati, consente alla Pubblica Amministrazione di ridurre i costi di gestione e i tempi di condivisione. Disporre di grandi quantità di informazioni abilita l'utilizzo di strumenti di analisi che permettono anche di migliorare il processo decisionale, di progettare interventi in modo più efficace e di definire politiche più efficienti e personalizzate.
I cittadini e le imprese potranno accedere a servizi sempre più semplici, immediati e intelligenti, basati su informazioni condivise e costantemente aggiornate, potendo godere a pieno dei propri diritti digitali. L'interoperabilità tra le amministrazioni eviterà, ad esempio, di fornire più volte le stesse informazioni ad enti diversi. Basterà fornirle una sola volta, (secondo il principio europeo once-only) riducendo così il numero di interazioni superflue, con un risparmio di tempo e risorse. La Commissione Europea stima che implementando questo principio i Paesi dell'Unione possano risparmiare ogni anno 5 miliardi di euro.

Imprescindibile - Cybersecurity
Mantenere la continuità operativa dell'Ente, proteggendolo da minacce informatiche.

Miglioramento Ambientale
La digitalizzazione dell'ente contribuirà all'efficientamento delle operazioni, alla dematerializzazione dei processi e alla diminuzione degli spostamenti, eventi che sono significativi al miglioramento ambientale del contesto in cui l'Ente e parte.

Rispetto criteri DNSH

Come indicato nella "GUIDA OPERATIVA PER IL RISPETTO DEL PRINCIPIO DI NON ARRECARE DANNO SIGNIFICATIVO ALL'AMBIENTE (cd. DNSH)", "Il Dispositivo per la ripresa e la resilienza (Regolamento UE 241/2021) stabilisce che tutte le misure dei Piani nazionali per la ripresa e resilienza (PNRR) debbano soddisfare il principio di "non arrecare danno significativo agli obiettivi ambientali". Tale vincolo si traduce in una valutazione di conformità degli interventi al principio del "Do No Significant Harm" (DNSH), con riferimento al sistema di tassonomia delle attività ecosostenibili indicato all'articolo 17 del Regolamento (UE) 2020/852.Il principio DNSH, declinato sui sei obiettivi ambientali definiti nell'ambito del sistema di tassonomia delle attività ecosostenibili, ha lo scopo di valutare se una misura possa o meno arrecare un danno ai sei obiettivi ambientali individuati nell'accordo di Parigi (Green Deal europeo)1. In particolare, un'attività economica arreca un danno significativo:

- alla mitigazione dei cambiamenti climatici, se porta a significative emissioni di gas serra (GHG);
- all'adattamento ai cambiamenti climatici, se determina un maggiore impatto negativo del clima attuale e futuro, sull'attività stessa o sulle persone, sulla natura o sui beni;
- all'uso sostenibile o alla protezione delle risorse idriche e marine, se è dannosa per il buono stato dei corpi idrici (superficiali, sotterranei o marini) determinandone il loro deterioramento qualitativo o la riduzione del potenziale ecologico;
- all'economia circolare, inclusa la prevenzione, il riutilizzo ed il riciclaggio dei rifiuti, se porta a significative inefficienze nell'utilizzo di materiali recuperati o riciclati, ad incrementi nell'uso diretto o indiretto di risorse naturali, all'incremento significativo di rifiuti, al loro incenerimento o smaltimento, causando danni ambientali significativi a lungo termine;
- alla prevenzione e riduzione dell'inquinamento, se determina un aumento delle emissioni di inquinanti nell'aria, nell'acqua o nel suolo;
- alla protezione e al ripristino di biodiversità e degli ecosistemi, se è dannosa per le buone condizioni e resilienza degli ecosistemi o per lo stato di conservazione degli habitat e delle specie, comprese quelle di interesse per l'Unione europea.

In tale contesto, le amministrazioni sono chiamate, a garantire concretamente che ogni misura non arrechi un danno significativo agli obiettivi ambientali, adottando specifici requisiti in tal senso nei principali atti programmatici e attuativi. L'obiettivo deve essere quello di indirizzare gli interventi finanziati e lo sviluppo delle riforme verso le ipotesi di conformità o sostenibilità ambientale previste, coerentemente con quanto riportato nelle valutazioni DNSH, operate per le singole misure nel PNRR.

Gli interventi e servizi offerti rientrano nelle attività di servizi informatici qualificati e attestati su DataCenter qualificato. Il datacenter risponde ai più recenti standard di riferimento in tema di efficientamento energetico al fine di garantire performance ambientali, la lotta ai cambiamenti climatici e alle rimozioni dei gas a effetto serra. Nello specifico il Datacenter ha acquisito le certificazioni UNI EN ISO 14001, norma che specifica i requisiti di un sistema di gestione ambientale che un'organizzazione può utilizzare per sviluppare le proprie prestazioni ambientali, la certificazione UNI EN ISO 50001, norma che definisce i

requisiti per creare, attuare, mantenere e migliorare un sistema di gestione dell'energia (SGE) e la certificazione UNI EN ISO 14064-1, norma che specifica i principi e i requisiti, al livello dell'organizzazione, per la quantificazione e la rendicontazione delle emissioni di gas ad effetto serra (GHG) e della loro rimozione. Attenzione è stata dedicata anche alle apparecchiature IT utilizzate e che sono certificate secondo o standard internazionale sull'efficienza energetica EnergyStar.

La nostra Organizzazione inoltre ha implementato un sistema di gestione integrato che prevede anche istruzioni e procedure che definiscono ruoli, responsabilità e modalità operative che devono essere seguite per applicare le disposizioni in materia di rispetto dell'ambiente, redatte al fine di riassumere gli aspetti rilevanti ai fini del D.Lgs 231/01, meglio definiti nel sistema semplificato di gestione ambientale.

Obiettivo dell'Avviso

L'Avviso in oggetto attua, all'interno della Missione 1 Componente 1 del PNRR, finanziato dall'Unione europea nel contesto dell'iniziativa NextGenerationEU, nell'ambito dell'Investimento 1.4 "SERVIZI E CITTADINANZA DIGITALE", parte della Misura 1.4.1. "Esperienza del cittadino nei servizi pubblici".

Interventi finanziabili
L'Ente che aderisce all'avviso dovrà obbligatoriamente implementare il modello per il sito dei Comuni ("Pacchetto cittadino informato"), attraverso le modalità descritte nel paragrafo "Implementazione di sito comunale". Per il riconoscimento dell'obiettivo conseguito, l'Ente dovrà provvedere a rendere disponibile il proprio sito comunale e attenersi ai criteri di conformità secondo quanto previsto dal paragrafo Raggiungimento dell'obiettivo di conformità al modello sito comunale.
L'Ente ha inoltre la possibilità di selezionare, a seconda della dimensione del Comune, un numero massimo di servizi digitali per il cittadino, selezionabili dalla lista di servizi digitali per il cittadino ("Pacchetto cittadino attivo"). In questo caso l'Ente dovrà provvedere al ridisegno dei servizi scelti utilizzando le tipologie di flussi di interfaccia descritte nel relativo paragrafo, o comunque garantire i criteri di conformità descritti nel paragrafo Raggiungimento dell'obiettivo per i servizi digitali per il cittadino.

Durata e termini di realizzazione del progetto
Le attività di progettazione e sviluppo comprese nel processo di adesione ai modelli standard di sito comunale e servizi digitali dovranno essere eseguite nei seguenti termini:

Per i Comuni fino a 5.000 abitanti:
- massimo **6 mesi** (180 giorni) per la contrattualizzazione del fornitore dalla data di notifica del decreto di finanziamento;
- massimo **9 mesi** (270 giorni) per la conclusione delle attività, a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore.

Per i Comuni con più di 5.000 abitanti:
- massimo **9 mesi** (270 giorni) per la contrattualizzazione del fornitore dalla data di notifica del decreto di finanziamento;
- massimo **12 mesi** (360 giorni) per la conclusione delle attività, a partire dalla data di contrattualizzazione del fornitore.

Eventuali variazioni dei tempi definiti dal cronoprogramma dovranno essere comunicate attraverso un'apposita funzionalità disponibile in Piattaforma.

Le attività si intendono concluse al momento in cui:

- Il sito e gli eventuali servizi selezionati in fase di adesione risultano disponibili online
- È stata compilata la checklist di conformità indicata nel paragrafo Verifica della conformità

Attività proposte

Halley Veneto, attraverso i suoi specialisti propone una serie di attività che hanno lo scopo di consentire all'Ente di raggiungere gli obiettivi previsti dal Bando per quanto concerne la sezione **Cittadino Informato** e contestualmente aumentare il grado di digitalizzazione del paese.

Dettaglio attività previste:

- Analisi dell'attuale struttura del sito web istituzionale

  Analisi del sito web con gli uffici coinvolti e l'Amministrazione dell'Ente, al fine di evidenziare potenziali anomalie, ridondanze di informazioni, errori, problemi di reperibilità delle informazioni, etc.;
  Definizione dei contenuti e dei servizi offerti nelle sei aree dedicate ai cittadini.

- Configurazione template e ristrutturazione pagine

  Il sito istituzionale sarà completamente rivisto in base alle specifiche stringenti previste dall'avviso e alle indicazioni provenienti dai vari uffici.

  Nello specifico dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche per quanto riguarda *l'esperienza utente*:

  1. il sito comunale utilizza i font indicate dalla documentazione del modello di sito comunale;
  2. il sito comunale utilizza la libreria Bootstrap Italia;
  3. nel sito comunale tutte le schede informative dei servizi per il cittadino mostrano le voci segnalate come obbligatorie all'interno dell'architettura dell'informazione, nell'ordine segnalato dal modello. In particolare, indica il tempo massimo di risposta della PA al servizio ove presente;
  4. nel caso in cui il sito comunale utilizzi un content management system di cui esista un tema nella documentazione del modello di sito comunale, utilizza il tema messo a disposizione nella versione più recente disponibile alla data di inizio lavori;
  5. il sito comunale utilizza gli argomenti forniti dal modello di sito comunale ovvero quelli appartenenti al vocabolario controllato europeo Eurovoc;
  6. il sito comunale presenta tutte le voci di menu di primo livello, nell'esatto ordine descritto dalla documentazione del modello di sito comunale;
  7. nel sito comunale, le voci di menu di secondo livello rispettano il vocabolario e l'ordine descritti dalla documentazione del modello di sito comunale;

Per quanto riguarda l'ambito *Funzionalità* dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche:

1. il sito comunale consente, per tutti i servizi che prevedono una erogazione a sportello, di prenotare un appuntamento presso lo sportello di competenza;

2. all'interno del sito comunale, nel contenuto della scheda servizio, i contatti sono specifici per l'ufficio preposto all'erogazione del servizio;
3. il sito comunale contiene una sezione per le domande più frequenti (FAQ);

4. il sito comunale fornisce al cittadino la possibilità di segnalare un disservizio, tramite email o servizio dedicato;
5. il sito comunale consente al cittadino di fornire una valutazione della chiarezza di ogni pagina di primo e secondo livello;
6. il sito comunale indica in ogni scheda di servizio, nel caso in cui il servizio sia erogato in forma digitale, la valutazione dell'esperienza d'uso fornita dal cittadino per lo stesso servizio digitale. Nel caso in cui esso non sia erogato in digitale, indica la valutazione dell'utilità della scheda di servizio, come per il criterio "valutazione dell'esperienza d'uso, chiarezza delle pagine informative";

Per quanto riguarda l'ambito *Normativa* dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche:

1. il sito comunale presenta cookie tecnici in linea con la normativa vigente;
2. il sito comunale espone la dichiarazione di accessibilità in conformità al modello e alle linee guida rese disponibile da AgID in ottemperanza alla normativa vigente in materia di accessibilità e con livelli di accessibilità contemplati nelle specifiche tecniche WCAG 2.1;
3. il sito comunale presenta l'informativa sul trattamento dei dati personali, secondo quanto previsto dalla normativa vigente;
4. il sito comunale pubblica dati, documenti e informazioni con licenza aperta (es. CC-BY 4.0);
5. nel caso in cui il sito comunale presenti livelli di performance (media pesata di 6 metriche standard), inferiori a 50 secondo quanto calcolato e verificato tramite le librerie Lighthouse, il Comune pubblica sul sito comunale un "Piano di miglioramento del sito" che mostri, per ciascuna voce che impatta negativamente la performance, le azioni future di miglioramento della performance stessa, e le relative tempistiche di realizzazione attese.

Per quanto riguarda l'ambito *Sicurezza* dovranno essere rispettate le seguenti caratteristiche:

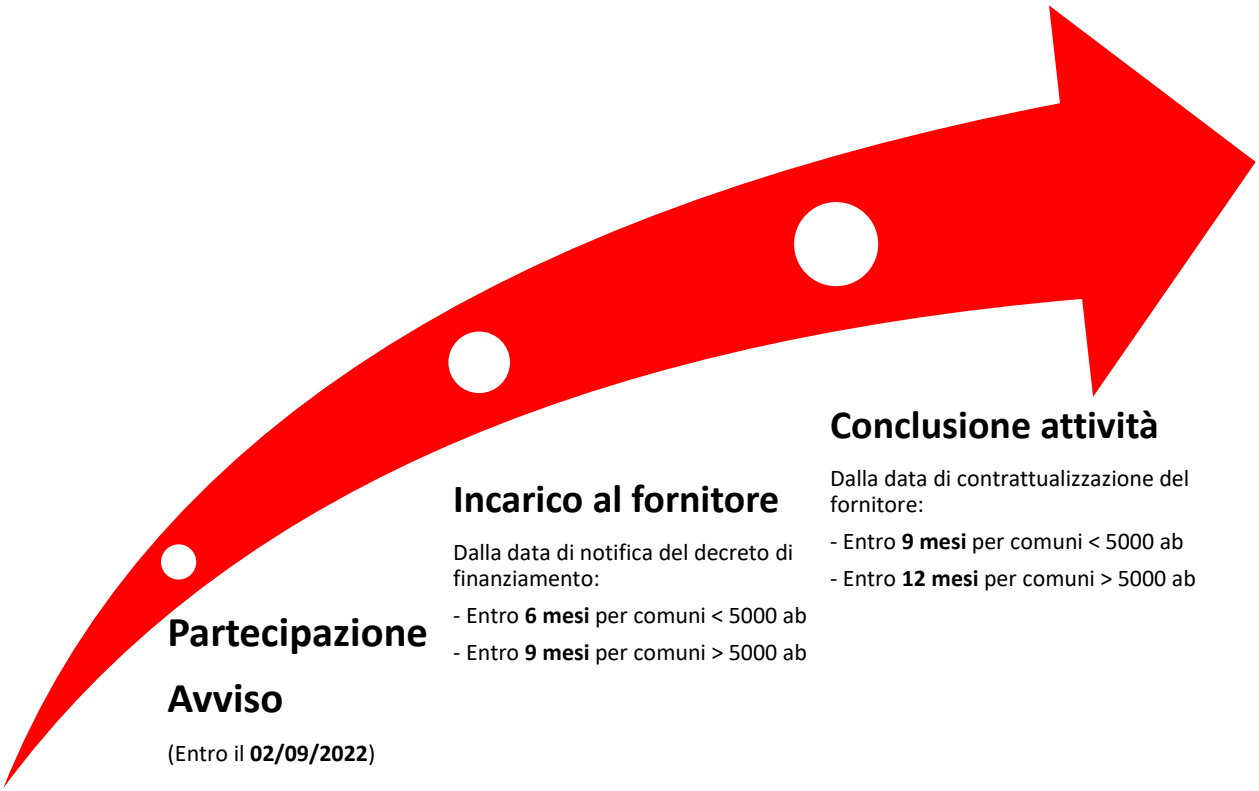
1. il sito comunale ha un certificato https valido e attivo;
2. il sito comunale utilizza un dominio istituzionale, in conformità con il Regolamento AgID in materia.

Halley Veneto garantirà, anche attraverso degli incontri congiunti presso l'Ente, la realizzazione di un nuovo sito istituzionale che incontri le esigenze degli uffici, dei cittadini e che soprattutto rispetti in modo preciso a tutti i **20 prerequisiti** previsti dall'avviso.

GANTT operativo

Come previsto dall'Avviso in oggetto Halley Veneto garantisce il completamento del servizio dalla data di affidamento dell'incarico:

- Entro **9 mesi** per i comuni con meno di 5000 abitanti;
- Entro **12 mesi** per i comuni con più di 5000 abitanti.



Assistenza alla rendicontazione

Halley Veneto si occuperà di fornire la necessaria assistenza all'Ente per predisporre una corretta rendicontazione al fine di rispettare quanto previsto nell'avviso.

La domanda di erogazione del finanziamento delle risorse assegnate con il decreto, dovrà essere presentata attraverso l'Allegato 5 dell'avviso a far data dal 15 ottobre 2022.

Nello specifico, alla domanda di erogazione del finanziamento predisposta dal Soggetto Attuatore, Halley Veneto offrirà l'assistenza nella predisposizione di:

a) il certificato di regolare esecuzione del RUP;
b) la checklist di conformità di cui all'Allegato 2;
c) l'eventuale check list applicabile compilata alla luce delle linee guida di cui all'Allegato 4 (DNSH)

L'attività di rendicontazione viene offerta esclusivamente per le attività, servizi, applicativi e piattaforme erogate dalle aziende del Gruppo Halley Veneto.

Servizi necessari

Si ritiene funzionale definire un percorso progettuale unico e aderente alle strategie nazionali, che permetta di gestire ogni sovvenzione in maniera funzionale, in un'ottica di concertazione che veda una crescita graduale e controllata dell'ente e non frammentata.

Per il raggiungimento dell'obiettivo dell'avviso, sulla base dell'analisi progettuale iniziale, dovranno essere attivati i servizi utili a strutturare una crescita dell'ente in linea con le indicazioni Nazionali per una Pubblica Amministrazione digitale e sempre più vicina ai cittadini ed alle imprese.

Nel rispetto del principio di funzionalità e semplificazione per il cittadino, il sito istituzionale che sarà gestito dalla piattaforma web, sarà armonizzato con strumenti e soluzioni come MyCalendar che permette, con semplici passaggi, la gestione degli appuntamenti dell'organizzazione. In questo modo gli uffici potranno lavorare in modo più funzionale con processi digitali sicuri e automatizzati. Allo stesso tempo il cittadino potrà usufruire di un servizio di prenotazione agile, veloce e sicuro per ogni servizio erogato dell'Ente, fruibile ovunque e su qualsiasi dispositivo.

Nell'ottica di una Pubblica Amministrazione efficiente ed efficace in grado di supportare il territorio con servizi performanti e universalmente accessibili, di cui il digitale è un presupposto essenziale, il nuovo sito istituzionale potrà condividere le informazioni rese disponibili ai cittadini attraverso la soluzione MyNotice. Questa soluzione è in grado di creare un canale informativo verso la cittadinanza che lo richieda, incentivando la partecipazione attiva dei cittadini al processo di diffusione delle notizie.
Il servizio è fruibile ovunque e su qualsiasi dispositivo grazie ad un'interfaccia chiara ed intuitiva che si adatta al supporto digitale utilizzato ed è inoltre un servizio inclusivo perché soddisfa le diverse esigenze della popolazione e delle singole realtà locali. Inoltre, aumenta il senso di appartenenza ad una comunità favorendo la condivisione immediata delle notizie e garantendo la trasparenza delle informazioni.

Ulteriore funzionalità che sarà supportata dal sito istituzionale, sempre nel rispetto dei prerequisiti richiesti dall'avviso, è la possibilità per i cittadini, imprese e contribuenti di avvalersi di un sistema di ricerca attraverso FAQ in grado di assicurare risposte certe, semplici e sempre aggiornate. Tutti gli utenti potranno accedere al Servizio e ricevere risposte pertinenti attraverso lo strumento Virtual URP, soluzione intuitiva e di facile fruizione che incontra l'apprezzamento anche degli utenti con minime abilità digitali. Il processo evolutivo che sta alla base della soluzione garantisce un costante monitoraggio delle informazioni gestite. Le FAQ elaborate saranno sottoposte ad un controllo continuativo per ottenere risposte sempre aggiornate nonché corrette dal punto di vista lessicale, ortografico e semantico.

Per ultimo ma non meno importante è tradurre tutto il patrimonio sopra descritto in un formato che sia universalmente disponibile e accessibile. L'articolo 50, comma 1, del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), stabilisce come i dati delle pubbliche amministrazioni debbano essere formati, raccolti, conservati, resi disponibili e accessibili con l'uso delle tecnologie e dell'informazione e della comunicazione che ne consentano la fruizione e riutilizzazione, alle condizioni fissate dall'ordinamento, da parte delle altre pubbliche amministrazioni e dai privati; restano salve le norme in materia di dati personali e di rispetto della normativa comunitaria in materia di utilizzo delle informazioni del settore pubblico.
Nella progettualità dell'avviso "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" – Cittadino Informato: Avviso Misura 1.4.1, l'applicazione di quanto previsto dagli Open Data sarà fondamentale al raggiungimento degli obiettivi PNRR e del CAD.

Offerta Economica

Dettaglio servizi offerti	Imponibile
Analisi dell'attuale struttura del sito web istituzionale	€ 12.973,16
Configurazione template e ristrutturazione pagine	
Rispetto check list	
Servizio Open Data	
Modulo Virtual URP	
Modulo MyCalendar	
Modulo MyNotice	
Assistenza alla rendicontazione	

Piano di fatturazione:

- *Entro il 31/01/2023 – fatturazione per l'importo di € 6.486,58.*
- *A conclusione dei lavori – fatturazione per l'importo di € 6.486,58.*

Tutti i prezzi sono da considerarsi IVA esclusa.

Condizioni generali di fornitura

Condizioni generali di fornitura

- Il servizio viene erogato secondo quanto previsto dalla Politica del Sistema di Gestione Integrato adottata da Halley Veneto e rispondente alle norme per pianificare, stabilire, attuare, condurre, monitorare, riesaminare, tenere aggiornato e migliorare continuamente il sistema stesso.
- L'accettazione e/o la sottoscrizione dell'offerta per i servizi in oggetto rappresentano la nomina stessa che avrà durata pari a quella del contratto o dei servizi in essere.
- Nell'ottica di un continuo accrescimento dei livelli aziendali di eccellenza, Halley Veneto ha adottato un Codice Etico fondandolo sui principi di trasparenza, correttezza e responsabilità dei nostri comportamenti, ai sensi del. D.lgs. 231/2001. Il documento integrale è consultabile sul sito internet www.halleyveneto.it.
- Halley Veneto assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e s.m.i.

Condizioni di Acquisto e di fatturazione

- La presente offerta ha validità esclusivamente per i livelli di Servizio indicati nelle "Schede di servizio".
- La presente offerta ha validità 60 giorni salvo diverse condizioni indicate nel prospetto economico.
- L'erogazione del servizio è subordinata al perfezionamento giuridico dell'impegno di spesa ai sensi dell'art. 191 del D.lgs. 267/2000 (TUEL) pertanto si chiede di comunicare gli estremi della determinazione di impegno di spesa (numero e data), importo impegnato, oggetto della fornitura, ditta beneficiaria e relativo CIG via PEC all'indirizzo halleyveneto@legalmail.it come previsto al comma 1.
- È possibile effettuare TRATTATIVA DIRETTA in MePA – Acquistinrete con il codice CPV **72260000-5** e con la categoria **Interazione telematica con l'utenza**. Inserire nel campo "descrizione" la descrizione del servizio o l'oggetto della presente permettendo di allegare la presente documentazione come offerta tecnica alla trattativa diretta.
- Le attività saranno fatturate elettronicamente attraverso la piattaforma SDI solo a seguito della loro esecuzione e comunque nell'annualità di esigibilità indicata.
- Il pagamento è inteso a 30 giorni data fattura. ai sensi dell'art. 4 del D.lgs. 231/2002, così modificato dal D.Lgs. 192/2012.

Condizioni di erogazione del servizio

- La presa in carico e pianificazione delle attività avverrà nei 30 giorni successivi all'ordine salvo condizioni particolari.
- L'esecuzione delle attività viene garantita secondo tempi e modalità indicati nell'offerta o secondo quanto indicato nelle "schede di servizio"
- Le attività non si configurano come esternalizzazione di servizio a sostituzione delle attività in carico all'Ente, ma come affiancamento e supporto agli uffici, creazione di banca dati informatica o servizi web.
- Per tutte le varie fasi operative Halley Veneto incarica un "Responsabile" a disposizione del "Referente" designato dall'Amministrazione dell'organizzazione.
- Tutte le attività saranno svolte da personale Halley Veneto.
- Se espressamente richiesto, il personale di Halley Veneto, durante vostri sopralluoghi e interventi presso le sedi della nostra organizzazione, sarà munito di tessera di riconoscimento.

Servizio CITTADINO INFORMATO soluzione Halley Veneto

SCHEDA DI ATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

<table>
<tr><th>Descrizione del servizio</th><th>Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio</th><th>Livello di servizio</th></tr>
<tr><td>Il servizio prevede l'implementazione di una serie di attività necessarie al raggiungimento dell'obiettivo del avviso "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" – Cittadino Informato ,Avviso Misura 1.4.1 del PNRR.

ATTIVITA'

• ATTIVAZIONE se mancante della scrivania digitale X-DESK
• ANALISI dell'attuale struttura del sito web istituzionale.
• CONFIGURAZIONE template e ristrutturazione pagine sito internet istituzionale.
• ASSISTENZA alla rendicontazione richiesta dal Bando specificatamente per le attività, servizi, applicativi e piattaforme delle aziende del Gruppo Halley Veneto.

Dove previsto a seguito analisi iniziale:

• ATTIVAZIONE Modulo Egov Halley
• ATTIVAZIONE funzionalità Open Data
• ATTIVAZIONE funzionalità MyCalendar
• ATTIVAZIONE funzionalità Virtual RP
• ATTIVAZIONE funzionalità MyNotice</td><td>Assistenza prioritaria via trouble ticket con accodamento tramite scrivania digitale X-DESK alla funzione "Segnalazioni".

Il servizio è operativo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, le risposte dello staff qualificato vengono date in orario d'ufficio. La segnalazione è inoltrata direttamente al reparto di competenza.

Tramite Numero VERDE dal lunedì al venerdì, dalle 8.30-13.30 e 14.30–17:30

immedia 800-391331</td><td rowspan="2">Il periodo di erogazione del servizio è dal lunedì al venerdì, dalle 8.30-13.30 e dalle 14.30-17.30.

Tale servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE effettuata tramite Numero VERDE e una presa in carico immediata tramite scrivania digitale X-DESK.

Nel caso in cui la segnalazione non trovi soluzione immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di 40 ore lavorative secondo il periodo di erogazione di servizio.

A seguito di segnalazione non risolvibili con il servizio di assistenza dedicato da remoto, per i servizi inclusi nella presente convenzione si effettueranno interventi presso il CLIENTE se ritenuto necessario da HALLEY VENETO.</td></tr>
<tr><td>Assistenza e formazione continuativa e proattiva
• Video corsi;
• FAQ on line;</td><td>Tramite le procedure HALLEY INFORMATICA e scrivania digitale X-DESK</td></tr>
<tr><td colspan="3">Il servizio mette a disposizione del Cliente una serie di servizi finalizzati al raggiungimento dell'obbiettivo "Esperienza del Cittadino nei servizi pubblici" – Cittadino Informato come indicato nell'Avviso Misura 1.4.1 del PNRR. Le operazioni sono supportate da uno staff formato da personale qualificato, con competenze multidisciplinari in grado di coadiuvare il Cliente in tutte le fasi del progetto.
Il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni dell'organizzazione HALLEY VENETO relativa al servizio e a tutti i suoi componenti è conforme alle specifiche dettate dalla norma UNI CEI EN ISO IEC 27001, ISO IEC 27018, ISO IEC 27017, UNI EN ISO 9001, ISO IEC 20000-1 e UNI EN ISO 22301.</td></tr>
<tr><td colspan="3">Prerequisiti
Le attività verranno erogate utilizzando esclusivamente servizi del gruppo Halley Veneto.</td></tr>
</table>

La nostra Storia

Halley Veneto, da oltre 25 anni, si occupa di innovazione e digitalizzazione della Pubblica Amministrazione Locale. Sin dalla fondazione, Halley Veneto, parte di Halley Network, la più importante rete di assistenza di operatori nel mercato degli Enti Locali, ha rappresentato un punto di riferimento per i servizi di gestione delle PAL. Grazie all'esperienza acquisita e al know-how di ampio respiro, Halley Veneto rappresenta un partner concreto e di affidabilità certificata per gli Enti, i quali ogni giorno devono confrontarsi con il cittadino in maniera dinamica e innovativa.

Halley Veneto fornisce il software e segue le attività di assistenza per oltre 400 Enti Locali presenti nelle aree geografiche di:

- Regione Veneto
- Regione autonoma Friuli Venezia Giulia
- Province di Ferrara e Ravenna
- Province autonome di Trento e Bolzano

La nostra Politica

Halley Veneto adotta un Sistema di Gestione Integrato in ambito, ISO fondendo e massimizzando l'applicazione di norme specifiche che, viste nel loro complesso, permettono la pianificazione, l'attuazione, la conduzione, il monitoraggio, il riesame, l'aggiornamento, il continuo miglioramento e l'implementazione dei propri servizi.

È necessario considerare e condividere i seguenti principi:

- Soddisfazione e ricerca delle esigenze del cliente
- Organizzazione nell'erogazione del servizio
- Coinvolgimento del personale aziendale
- Attenzione e sensibilità alle variazioni del mercato
- Salvaguardare la Riservatezza, l'Integrità, la Disponibilità e la Privacy dei dati della propria Clientela
- Rispettare la necessità di continuità operativa dei servizi messi a disposizione dei nostri Clienti
- Impegno finanziario all'attuazione della presente politica

Le nostre Certificazioni

UNI EN ISO 9001 nel sistema di gestione della qualità relativa alla progettazione, allo sviluppo ed all'erogazione di servizi di distribuzione, installazione, manutenzione, assistenza e formazione di soluzioni informatiche. Nell'erogare i servizi, Halley Veneto utilizza processi operativi ispirati alle linee guida dell'Information Technology Infrastructure Library.
UNI CEI EN ISO IEC 27001 nella progettazione, commercializzazione, distribuzione ed erogazione di servizi di installazione, manutenzione, assistenza e formazione per soluzioni informatiche accessibili via internet, anche in modalità cloud, per Enti Locali. Servizi di recupero e bonifica dati. Il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni garantisce: riservatezza, integrità e disponibilità delle stesse.
ISO IEC 27017 addendum a ISO IEC 27001 che definisce controlli avanzati sia per fornitori, sia per i clienti di servizi cloud e chiarisce ruoli e responsabilità dei diversi attori in ambito cloud con l'obiettivo di

garantire che i dati conservati in cloud computing siano sicuri e protetti dimostrando la capacità del Provider di assicurare la protezione dei dati.
UNI ISO IEC 27018 addendum a ISO IEC 27001:2017 primo Code of Practice internazionale per la privacy nel cloud basato sulle nuove leggi di protezione dei dati dell'Unione Europea: esso fornisce le linee guida specifiche ai provider per la gestione di servizi in cloud.
ISO IEC 20000-1sulle procedure standard ad utilizzo internazionale per migliorare la gestione del modello IT (Information Technology) in ambiti quali: pianificare, stabilire, attuare, condurre, monitorare, riesaminare e aggiornare costantemente l'implementazione dei servizi forniti anche in cloud.
UNI EN ISO 22301 "Societal security – Business Continuity Management Systems – Requirements" standard internazionale che è stato sviluppato per aiutare l'organizzazione e ridurre al minimo il rischio di interruzioni riguardo l'erogazione di un servizio: questo permette di rispondere rapidamente ad eventi destabilizzanti (anche catastrofici) riducendo il danno potenziale che potrebbe causare l'interruzione dello stesso, dando una stabilità produttiva.
Le figure di coordinamento sono certificate ITIL (Information Technology Infrastructure Library): ciò garantisce il rispetto di linee guida ispirate dalla pratica (Best Practice) nella gestione dei servizi IT (Service Management) integrate da una serie di pubblicazioni che forniscono indicazioni per erogare di servizi di qualità e su processi e mezzi necessari a supportarli. ITIL ad oggi rappresenta l'approccio più diffuso a livello mondiale per la gestione dei servizi IT e fornisce il più autorevole framework di buone pratiche per la gestione dei servizi IT.

D.lgs. 231/2001

Nell'ottica di sana e prudente gestione, coniuga la profittabilità dell'impresa con una condotta operativa improntata a criteri di correttezza e consapevolezza. Pertanto, la società si è dotata di un sistema di controllo interno idoneo a rilevare, misurare e verificare nel continuo i rischi tipici dell'attività.
Il sistema dei controlli interni è delineato da un'infrastruttura documentale, che permette la verifica delle procedure, delle strutture organizzative e dei rischi e dei controlli presenti in azienda, recependo, oltre agli indirizzi aziendali, anche le disposizioni normative, ivi compresi i principi dettati dal D.Lgs. n. 231/2001. L'impianto è costituito da documenti di governance, che sovraintendono al funzionamento della società quali, il codice etico, i modelli organizzativi, il codice interno di comportamento, le policy aziendali e le funzioni delle strutture organizzative.
Il modello persegue quindi il rispetto dei diritti e dei doveri inerenti ai comportamenti ed alle responsabilità dei partecipanti all'organizzazione e degli interlocutori esterni, che devono conoscerlo e applicarlo.

Condizioni Contrattuali

ART. 1 DISPOSIZIONI GENERALI

1. La presente convenzione è stipulata tra la società HALLEY VENETO S.r.l., con sede in MARCON - VE - (di seguito denominata HALLEY VENETO) in persona del legale rappresentante pro tempore e l'amministrazione dell'organizzazione sopra citato, (di seguito denominato CLIENTE) in persona del funzionario delegato.

2. Il CLIENTE ha richiesto a HALLEY VENETO la fornitura di servizi; HALLEY VENETO renderà disponibili tali servizi al CLIENTE, comprensivi delle prestazioni e del materiale hardware e software, alle condizioni e nei termini specificati nella presente scrittura impegnandosi parimenti a eseguirli a regola d'arte per mezzo di personale qualificato e dotato di adeguata preparazione professionale.

3. Le parti convengono che i servizi garantiti dalla presente convenzione ed il canone relativo sono quelli di cui alla scheda di servizio che si intende parte della presente.

4. Gli accordi qui convenuti annullano e sostituiscono qualsiasi diversa intesa precedentemente intercorsa fra le parti; ogni modifica della presente convenzione dovrà risultare da atto scritto controfirmato dalle parti.

ART. 2 OGGETTO DELL'ACCORDO

HALLEY VENETO propone al CLIENTE delle condizioni che consentono allo stesso di usufruire dei servizi richiesti con le caratteristiche e le prestazioni tipiche dell'HOSTING. I servizi sono comprensivi delle prestazioni e del materiale hardware e software necessario all'erogazione e possono essere ospitati presso HALLEY VENETO o il CLIENTE e resi disponibili con strumenti diversi, come internet, telefono, interventi, mail, ecc. Nel caso in cui il servizio preveda l'utilizzo di apparecchiature in comodato, le stesse apparecchiature potranno essere usate limitatamente agli scopi e alla durata del servizio e dovranno essere restituite al termine del servizio stesso.

ART. 3 GARANZIA DEL RISULTATO

HALLEY VENETO si impegna ad erogare i servizi con continuità, fatta salva la necessità di procedere ad aggiornamenti hardware e software, oltre a circostanze contingenti. HALLEY VENETO rende disponibili i servizi contrattualizzati nei modi e nei tempi descritti nella presente convenzione e nelle specifiche schede del servizio. Il CLIENTE è consapevole ed accetta che il funzionamento dei servizi sia garantito limitatamente a quanto rientrante nelle competenze di HALLEY VENETO. HALLEY VENETO garantisce la sicurezza della propria infrastruttura in quanto certificata secondo lo standard ISO27001 e contemplata dal piano di continuità operativa e di disaster recovery. Questo consente, quando possibile, il recupero delle funzionalità a seguito di guasti e rotture dei sistemi, con esclusione di danni provocati da agenti atmosferici, terremoti, sommosse, tumulti, guerre, guerre civili, azioni illecite, cadute meteoriche, disastro aereo e/o ambientale e quant'altro assimilato e/o assimilabile. Il CLIENTE esenta HALLEY VENETO da ogni responsabilità dovuta a disservizi, indisponibilità o blocchi dell'infrastruttura creata ed allocata per erogare i servizi per il CLIENTE.

ART. 4 DURATA DELLA CONVENZIONE

La presente convenzione è valida ed efficace per il periodo indicato nel prospetto economico.

ART. 5 PERIODO DI DISPONIBILITA' DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

1. Con periodo di disponibilità per l'assistenza ai servizi s'intende l'intervallo di tempo giornaliero durante il quale il CLIENTE può contattare HALLEY VENETO per la segnalazione di problemi.

2. I periodo di disponibilità dei servizi è il descritto nelle schede di servizio e dettagliato nella colonna "Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio".

3. Le festività a carattere locale e nazionale non sono comprese nella dizione 'dal lunedì al venerdì'.

4. Eventuali servizi richiesti al di fuori del periodo di disponibilità, saranno forniti a seguito di richiesta scritta del CLIENTE, subordinatamente alle disponibilità di HALLEY VENETO e secondo quanto previsto all'art. 13.

ART. 6 MODALITA' D'USO DEI SERVIZI DI ASSISTENZA

1. Per tutte le problematiche inerenti all'utilizzo di servizi HALLEY VENETO, le modalità di assistenza sono previste dalla presente convenzione.

2. HALLEY VENETO garantisce un contatto immediato conseguente alla richiesta del CLIENTE.

3. Nell'eventualità la problematica non trovi risoluzione immediata, HALLEY VENETO prenderà in carica la problematica in un tempo massimo di 8 ore lavorative.

4. HALLEY VENETO si riserva la possibilità, nell'eventualità la problematica non sia risolvibile da remoto, di intervenire presso la sede del CLIENTE.

ART. 7 GARANZIA GIUSTO FUNZIONAMENTO

1. Nell'ambito delle funzioni previste in base alle esigenze manifestate dal CLIENTE e alle indicazioni dallo stesso fornite, HALLEY VENETO garantisce il corretto funzionamento dei servizi per tutto il periodo della convenzione, effettuando tutte le attività necessarie per garantire un corretto funzionamento degli stessi.

2. Le parti convengono che, per effetto della presente scrittura, nessuna responsabilità grava su HALLEY VENETO per danni subiti dal CLIENTE o da terzi in conseguenza all'erogazione o alla mancata erogazione dei servizi. Eventuali vizi dovranno essere contestati entro il termine di 30 giorni dalla data di rilevazione e ciò dovrà essere effettuato per iscritto a mezzo di raccomandata A.R. o mail P.E.C.

ART. 8 AGGIORNAMENTI E BACKUP DEI DATI

1. Con la presente convenzione HALLEY VENETO garantisce tutti gli aggiornamenti necessari al corretto funzionamento dei servizi offerti, limitatamente all'infrastruttura di propria competenza.

2. HALLEY VENETO opererà affinché risulti garantita la salvaguardia delle aree informatiche di propria competenza (es. salvataggio delle banche dati, dei programmi, ecc.) anche in considerazione dell'espletamento degli adempimenti prescritti dal legislatore in tema di sicurezza e protezione dei dati, anche personali.

3. HALLEY VENETO eseguirà copie di backup dei dati necessari per l'erogazione dei servizi offerti. I dati cancellati dal CLIENTE saranno eliminati anche dalle copie di backup il più rapidamente possibile, compatibilmente con i tempi tecnici di gestione del backup.

ART. 9 ONERI DEL CLIENTE

1. È fatto obbligo al CLIENTE di operare affinché risulti sempre garantita la salvaguardia delle proprie aree informatiche non gestite dai servizi HALLEY VENETO (es. salvataggio delle banche dati, dei programmi ecc. propri del CLIENTE e non rientranti nei servizi HALLEY VENETO) anche in considerazione dell'espletamento degli adempimenti prescritti dal Legislatore in tema di sicurezza e protezione dei dati, anche personali.

2. Le copie di dati eseguite da HALLEY VENETO non esentano il CLIENTE dagli obblighi di cui al punto 9.1 e dai controlli della corretta esecuzione degli stessi.

3. È fatto obbligo al CLIENTE di operare affinché la propria area informatica, eventualmente utilizzata per usufruire dei servizi di HALLEY VENETO, sia sempre aggiornata, supportata e in regolare manutenzione con i diversi produttori – fornitori.

ART. 10 RESPONSABILITA' DEI DATI

1. Il CLIENTE è totalmente responsabile dei dati da lui inseriti nel perimetro informatico allo stesso dedicato a seguito dell'erogazione dei servizi HALLEY VENETO, e rimane responsabile delle eventuali controversie collegate ad eventuali illeciti ivi commessi. Accetta espressamente di esentare HALLEY VENETO da responsabilità di carattere civile e/o penale derivante da ogni illecito relativo ai dati da esso inseriti, che possa violare qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo.

2. Il CLIENTE è responsabile di eventuali violazioni dallo stesso commesse e connesse all'erogazione dei servizi; è in particolare responsabile delle eventuali violazioni del copyright causate da dati o da programmi soggetti a diritti

d'autore contenuti nelle aree informatiche di sua competenza e non espressamente forniti da HALLEY VENETO, e sarà tenuto a manlevare HALLEY VENETO da qualsiasi genere e tipo di onere comunque derivante da tali violazioni.

3. HALLEY VENETO, preso atto delle particolari esigenze di riservatezza e sicurezza che connotano le prestazioni di cui alla presente, provvede affinché le informazioni di cui verrà a conoscenza nella esecuzione del contratto siano riservate e si impegna ad assicurare la massima riservatezza interna ed esterna relativamente alle attività condotte in collaborazione con il CLIENTE, apprestando ogni più idoneo presidio organizzativo al fine di impedire qualsiasi tipo di utilizzo improprio di informazioni all'interno o all'esterno della Società stessa. HALLEY VENETO si impegna inoltre a vigilare affinché i collaboratori a qualsiasi titolo incaricati di effettuare le prestazioni contrattuali mantengano riservati i dati, le notizie e le informazioni di cui vengano in possesso, non le divulghino né le utilizzino in alcun modo – direttamente o indirettamente – anche al termine del periodo di collaborazione.

4. HALLEY VENETO, quale responsabile del trattamento dei dati personali forniti dal CLIENTE, si impegna a trattare i predetti dati personali in ottemperanza alle prescrizioni di cui al Regolamento UE 2016/679 e, compatibilmente con la natura del servizio, a quanto previsto dal Garante per la protezione dei dati personali del 27 novembre 2008 avente ad oggetto "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema".

5. Al termine del rapporto contrattuale sancito dalla presente convenzione gli eventuali dati (inclusi i dati personali) saranno restituiti al cliente e successivamente eliminati dai sistemi di HALLEY VENETO così come disciplinato dal sistema di gestione integrato di HALLEY VENETO.

6. Il cliente ha facoltà di svolgere un audit sulle metodologie di erogazione dei servizi oggetto della presente convenzione, previa opportuna pianificazione dello stesso con HALLEY VENETO.

ART. 11 ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

1. HALLEY VENETO provvede a fornire l'assistenza tecnica, hardware e software limitatamente alle aree informatiche di propria competenza.

2. È esclusa ogni forma di assistenza tecnica al CLIENTE su problematiche di programmazione e/o di gestione non direttamente collegate ai servizi resi da HALLEY VENETO.

ART. 12 PROSPETTO ECONOMICO

1. Il canone si intende fisso ed invariato all'interno di ciascun anno solare.

2. HALLEY VENETO si riserva la facoltà di variare il canone applicabile nel periodo successivo alla scadenza, dandone preventiva comunicazione scritta almeno 30 giorni prima dell'inizio della variazione; una variazione proporzionale all'eventuale aumento dell'indice generale nazionale prezzi al consumo, pubblicati dall'ISTAT, potrà essere comunque applicata.

ART. 13 TARIFFE

Per tutti i servizi non contemplati dalla presente convenzione sarà fatta di volta in volta offerta specifica.

ART. 14 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

1. Il corrispettivo indicato nel prospetto economico verrà fatturato in un'unica soluzione annuale, durante il periodo indicato nell'oggetto del prospetto stesso.

2. Ai sensi e per gli effetti dell'art. 3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136, le parti assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla predetta disposizione.

3. I pagamenti effettuati oltre il termine pattuito verranno contabilizzati al tasso previsto dall'art. 5 del D. Lgs 231/2002. In caso di mancato o ritardato pagamento, nei termini di cui sopra HALLEY VENETO si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi facenti parte della presente convenzione.

4. Il CLIENTE non potrà compensare gli importi dovuti ai termini della presente convenzione con eventuali diritti o pretese vantati nei confronti di HALLEY VENETO.

5. Ai sensi dell'art. 191 del D. Lgs. 267/2000 l'erogazione del servizio è subordinata al perfezionamento giuridico dell'impegno di spesa, in mancanza del quale il fornitore ha la facoltà di non eseguire la prestazione; il CLIENTE dovrà comunicare l'impegno e la copertura finanziaria utili per l'emissione delle relative fatture.

ART. 15 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

1. Qualora le prestazioni del proprio personale non fossero rese a regola d'arte, HALLEY VENETO sarà esclusivamente obbligata alla fornitura dei medesimi servizi da parte di personale qualificato e a regola d'arte.

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

ART. 16 RISOLUZIONE

1. I rapporti contrattuali si intenderanno risolti in caso di inadempimento di una delle parti alle obbligazioni assunte in base alla presente convenzione, qualora esso si protragga per oltre 90 giorni decorrenti da specifica comunicazione scritta.

2. I rapporti contrattuali si intenderanno risolto in caso di violazione di una o più delle obbligazioni indicate nei punti, 14.1, 14.2, 14.3, 14.4.

3. La risoluzione opererà di diritto a seguito della dichiarazione della parte di avvalersi della presente clausola, dichiarazione da inviarsi a mezzo raccomandata A.R. o mail P.E.C.

ART. 17 RESPONSABILITÀ DEL TRATTAMENTO AI FINI DEL GDPR

Premesso che:

- ai sensi dell'art. 4, c. 1, n. 8 del GDPR), si definisce "Responsabile del trattamento" la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che tratta dati per conto del Titolare del trattamento;
- esiste e/o verrà ratificato nei termini di legge un rapporto giuridico in essere (di seguito contratto) con HALLEY VENETO relativo ai servizi contrattualizzati;
- negli adempimenti relativi all'erogazione del predetto servizio e dei servizi in essere HALLEY VENETO dovrà trattare per conto del Titolare del trattamento dati personali appartenenti ad Utenti, Cittadini, Contribuenti e Dipendenti,
- il trattamento è strettamente collegato alle finalità previste dai servizi contrattualizzati e limitatamente alla durata dell'erogazione dei servizi;
- a riprova dell'affidabilità, HALLEY VENETO ha ottenuto le certificazioni di cui sopra che, contemperando anche quanto previsto dal Garante per la Protezione dei dati, rafforzano ed estendono la protezione delle informazioni e dei dati gestiti;

Tanto premesso, ai sensi dell'art. 28 del GDPR, con la sottoscrizione dell'offerta per i servizi in oggetto, il CLIENTE, in qualità di Titolare dal trattamento dei dati, nomina HALLEY VENETO (sede legale: Viale della Stazione, 2 – 30020 Marcon Venezia – P.IVA e C.F.: 03805200270 Reg. imprese n. 03805200270) quale Responsabile del trattamento dei dati, limitatamente ai trattamenti funzionali all'attività relativa all'erogazione del servizio previsto dal contratto e per i servizi in essere.

Il Titolare del trattamento dichiara che i dati da lui trasmessi ad HALLEY VENETO sono raccolti e trasmessi rispettando la normativa vigente, sono esatti e, se necessario, aggiornati, sono pertinenti, completi e non eccedenti rispetto alle finalità per le quali vengono trasmessi.

Il conferimento e il trattamento dei dati oggetto della presente risultano essere necessari per l'instaurazione del rapporto. Nell'eventualità in cui i dati richiesti non venissero correttamente forniti non sarà possibile procedere all'erogazione del servizio. L'accettazione e/o la sottoscrizione dell'offerta per i servizi in oggetto rappresentano la nomina stessa che avrà durata pari a quella del contratto o dei servizi in essere.

ART. 18 OBBLIGHI DEL RESPONSABILE ESTERNO DEL TRATTAMENTO DEI DATI

Il Responsabile è tenuto a trattare i dati nel rispetto delle indicazioni ricevute dal Titolare del trattamento per le finalità e con le modalità previste.

Lo stesso adotta tutte le misure minime di sicurezza idonee a salvaguardare la riservatezza, l'integrità e la completezza dei dati trattati. In riferimento a tale obbligo si ricorda che HALLEY VENETO, per garantire ulteriormente la protezione delle informazioni contenenti dati, ha ottenuto le certificazioni di cui sopra e ha adottato un Codice Etico ai sensi del D.lgs. 231/01.
HALLEY VENETO collabora con il Titolare del trattamento all'attuazione e all'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa e all'evasione delle richieste degli interessati, verifica e controlla che nell'ambito della propria organizzazione il trattamento dei dati sia effettuato nel rispetto della normativa vigente, dispone gli interventi necessari per la sicurezza del trattamento dei dati e per la correttezza degli accessi agli stessi, individua le persone autorizzate al trattamento, garantendo che le stesse operino nel rispetto degli obblighi di riservatezza, di correttezza e liceità previsti per il trattamento, redige e tiene aggiornato l'apposito Registro dei trattamenti, coordina le operazioni di trattamento, comunica tempestivamente al Titolare qualsiasi elemento nuovo, oggettivo o soggettivo che possa compromettere il corretto espletamento del trattamento dei dati, comunica tempestivamente al Titolare del trattamento eventuali violazioni dei dati (*data breach*) che possano arrecare qualsivoglia nocumento ai soggetti interessati e, nel caso emergano necessità di eseguire operazioni di trattamento diverse ed eccezionali rispetto a quelle funzionalmente collegate al servizio prestato, informa tempestivamente il Titolare del trattamento.
Il Responsabile del trattamento, ai sensi dell'art. 28 paragrafo 3 del GDPR, tratterà i dati del Titolare del trattamento a soli fini contrattuali per la durata del contratto e nel rispetto delle normative vigenti; tratterà solamente i dati strettamente necessari all'esecuzione del contratto e in nessun caso potrà comunicare, diffondere, utilizzare autonomamente per scopi diversi da quelli sopra indicati i dati oggetto del trattamento. Il trattamento dei dati avverrà da parte di personale autorizzato, con l'utilizzo di procedure anche informatizzate nei modi e nei limiti necessari per perseguire le predette finalità di trattamento.
Restano a carico del Titolare tutti gli obblighi stabiliti dalla normativa nei confronti degli interessati, compresi, a titolo meramente esemplificativo, gli obblighi di informazione, gli obblighi relativi al conferimento del consenso, gli obblighi relativi all'esercizio dei diritti degli interessati.
Il Responsabile del trattamento può ricorrere ad un altro Responsabile del trattamento (sub-responsabile), ai sensi dell'art. 28 del GDPR, per gestire attività di trattamento specifiche previste dal servizio, informando periodicamente il Titolare del trattamento di ogni nomina e/o sostituzione. HALLEY VENETO ricorre a sub-responsabili del trattamento per gestire le attività di trattamento e rende disponibile su richiesta l'elenco aggiornato dei sub-responsabili.
Ai sensi dell'art. 28 paragrafo 3 lettera g) del GDPR, una volta terminata la prestazione di servizi relativa al trattamento dei dati raccolti, il Responsabile del trattamento, su scelta del Titolare e compatibilmente con i termini/tempi tecnici effettivi, dovrà cancellare o restituire tutti i dati del Titolare; contestualmente, il Responsabile del trattamento dovrà cancellare in modo sicuro tutte le copie dei dati trattati esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione di tali dati.

ART. 19 ATTIVITÀ DEL RESPONSABILE DEL TRATTAMENTO DEI DATI

Considerato che l'affidamento all'esterno delle operazioni di trattamento non dispensa il Titolare dal rispetto degli obblighi derivanti dalla normativa, il Responsabile del trattamento deve mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui al Regolamento UE, oltre a contribuire e consentire al Titolare – anche tramite soggetti terzi dal medesimo autorizzati, dandogli piena collaborazione – verifiche periodiche, ispezioni e audit circa l'adeguatezza e l'efficacia delle misure di sicurezza adottate ed il pieno e scrupoloso rispetto delle norme in materia di trattamento dei dati.
A tal fine, il Titolare informa preventivamente il Responsabile del trattamento con un congruo preavviso.
Nel caso in cui all'esito di tali verifiche periodiche, ispezioni e audit le misure di sicurezza dovessero risultare inadeguate rispetto al rischio del trattamento o comunque inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento, o risulti che il fornitore, Responsabile del trattamento, agisca in modo difforme o contrario alle istruzioni fornite dal CLIENTE, Titolare del trattamento, quest'ultimo diffiderà il Responsabile del trattamento ad adottare tutte le misure più opportune o a tenere una condotta conforme alle istruzioni entro un termine congruo che sarà all'occorrenza fissato.

In alternativa alle verifiche di cui sopra, il Titolare del trattamento potrà richiedere al Responsabile di fornire annualmente o comunque su richiesta del Titolare una relazione sull'andamento della gestione dei dati e sull'applicazione delle misure di sicurezza approvate. Il Titolare dovrà comunicare formalmente per iscritto a HALLEY VENETO qualsiasi variazione si dovesse rendere necessaria rispetto al trattamento dei dati affidato con la presente nomina.

ART. 20 - NOMINA AD AMMINISTRATORI DI SISTEMA

Con riferimento al servizio affidato e limitatamente al perimetro e agli ambiti di competenza del fornitore, si dà atto che la società HALLEY VENETO S.r.l. potrà svolgere attività tipiche dell'amministratore di sistema.
Rilevato che la nomina ad amministratore di sistema può essere indirizzata solamente ad un soggetto persona fisica, il Responsabile si impegna, a seguito dell'opportuna previa valutazione delle caratteristiche di affidabilità, esperienza e capacità del dipendente, ad individuare e a designare per iscritto gli amministratori di sistema interni, in ottemperanza del Provvedimento "Misure e accorgimenti prescritti ai titolari dei trattamenti effettuati con strumenti elettronici relativamente alle attribuzioni delle funzioni di amministratore di sistema" del 27.11.2008 come modificato dal successivo intervento del 25.06.2009 del Garante per la Protezione dei Dati Personali, mettendo a disposizione del Titolare del trattamento, su richiesta, l'elenco aggiornato delle nomine. La società provvederà a cadenza almeno annuale a svolgere le dovute verifiche sulle attività svolte dagli amministratori di sistema, evidenziandone le risultanze con apposita relazione pubblicata sul sito internet della stessa.

ART. 21 CONSENSO AL TRATTAMENTO PER INVIO DI INFORMAZIONI COMMERCIALI

Il CLIENTE acconsente al trattamento dei dati ai fini di informazione commerciale o di invio di materiale pubblicitario o di vendita diretta ovvero per il compimento di ricerche di mercato o di comunicazione commerciale interattiva.
Rimane comunque facoltà dell'Ente revocare tale consenso inviando un'apposita comunicazione a mezzo PEC.

ART. 22 CONDIZIONI PARTICOLARI

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

ART. 23 FORO COMPETENTE

Qualsiasi controversia dovesse insorgere tra le parti in ordine alla presente Convenzione, comprese quelle relative alla sua validità, interpretazione, esecuzione e risoluzione, sarà esclusivamente devoluta al Tribunale di Venezia, con esclusione di qualsiasi altro foro competente.