



## SERVIZI DIGITALI

*l'evoluzione della pubblica amministrazione locale*



Spett. le Ente  
Citta Metropolitana Di Messina

c.a. Amministrazione

**Oggetto:** Convenzione servizi digitali "Chiavi in Mano"

Gentile Cliente,

la straordinaria emergenza legata alla pandemia ancora in corso e gli adempimenti contenuti nel Piano Triennale di AgID, hanno accelerato le sfide poste dalla digitalizzazione dei servizi e dei processi produttivi. L'auspicata rivoluzione digitale, rappresenta infatti un'enorme occasione non solo per aumentare la produttività, l'innovazione e l'occupazione, ma anche per garantire un accesso più ampio alla digitalizzazione dell'istruzione e della cultura, al fine di colmare i divari territoriali detto altresì "Digital Divide".

Noi di Immedia da sempre a fianco degli Enti Locali in qualità di "Partner Tecnologici", abbiamo accettato questa sfida, proponendovi servizi e prodotti innovativi che daranno nuovo impulso alla P.A.L. nella auspicata "Transizione Digitale".

Per tale motivo, vi proponiamo la ns. migliore offerta, per una convenzione "Chiavi in Mano" che abbraccia per il periodo 2022 - 2025. La convenzione comprende sia i prodotti volti a rafforzare la sicurezza informatica che i servizi di supporto sulle piattaforme già attive presso il Vs. Ente, con l'obiettivo di contribuire, all'implementazione della cosiddetta strategia "Cloud First", tanto auspicata dal legislatore.

IMMEDIA S.p.A.



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III,109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Iscr. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045



### Dati cliente

Citta Metropolitana Di Messina  
Corso Cavour, 87  
Messina (ME)

**Tipo fatturazione**  
Semestrale

**Codice MEPA Trattativa**  
**Diretta:**  
RIPCONV\_ASS

**Durata convenzione**  
dal 01/01/2022 al 31/12/2022

**Data invio**  
17 Febbraio 2022

**Totale imponibile annuo:**  
**€ 20.700,00**

**Partita IVA**  
80002760835

**Codice cliente**  
23707

*Grazie per la Vostra  
fiducia nei nostri servizi*

**Assistenza tecnica**  
+390954035111

**Ufficio Contratti**  
+390954035125

**Ufficio MEPA**  
+390954035157

**Commerciale**  
Cutuli Alfredo

### Dettaglio economico prodotto/i, le schede tecniche con i livelli di prestazione previsti per ciascuno dei servizi proposti si trovano in calce

Articolo	Imponibile	IVA%	Importo
ASSISTENZA CONTABILITÀ FINANZIARIA E MUTUI			
ASSISTENZA DOTAZIONE ORGANICA			
ASSISTENZA ECONOMATO			
ASSISTENZA INVENTARIO			
ASSISTENZA PROCEDURA GESTIONE DEL TERRITORIO			
ASSISTENZA STIPENDI			
FIN00 - FD FINANZIARIA			
PER00 - FD PERSONALE			
SIS09 - SERVIZIO DI AGGIORNAMENTO DEL SOFTWARE APPLICATIVO			
SIS11 - X-CLOUD SERVICE			
SIS13 - X-DESK			
UTC00 - FD TERRITORIO			
<b>Totale</b>	<b>€ 20.700,00</b>		<b>€ 25.254,00</b>



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III,109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Iscr. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045



## Convenzione Servizi Immedia S.p.A.

### ART. 1 DISPOSIZIONI GENERALI

- La presente convenzione è stipulata tra la società IMMEDIA S.p.A., con sede in Reggio di Calabria(RC) di seguito denominata IMMEDIA, in persona del legale rappresentante pro tempore e l'amministrazione dell'Ente sopra citato (di seguito denominato CLIENTE) in persona del funzionario delegato.
- Il CLIENTE ha richiesto ad IMMEDIA la fornitura dei servizi descritti nelle schede dei servizi (SLA) allegati alla presente; IMMEDIA fornirà al CLIENTE detti servizi alle condizioni e nei termini specificati nella presente scrittura e si impegna parimenti a eseguirli a regola d'arte per mezzo di personale qualificato e dotato di adeguata preparazione professionale.
- 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.
- Le schede dei servizi erogati da IMMEDIA sono sempre disponibili sul portale X-DESK dell'Ente, che potrà prenderne visione anche autonomamente.

### ART. 2 DURATA DELLA CONVENZIONE

- La presente convenzione è valida ed efficace per il periodo indicato nel prospetto economico del presente contratto convenuto con il CLIENTE.

### ART. 3 SERVIZI OFFERTI

- La specifica dei servizi offerti è descritta nelle schede dei servizi allegati (SLA).
- Il periodo di disponibilità dei servizi è descritto nelle schede di servizio e dettagliato nella colonna "Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio" Le festività a carattere locale e nazionale non sono comprese nella dizione "dal lunedì al venerdì"

### ART. 4 GARANZIA CORRETTA EROGAZIONE

- IMMEDIA garantisce la corretta erogazione dei servizi indicati nel presente contratto per tutto il periodo della convenzione, effettuando tutte quelle attività necessarie per garantire una corretta erogazione degli stessi.
- Le parti convengono che, per effetto della presente scrittura, nessuna responsabilità grava su IMMEDIA per danni subiti dal CLIENTE o da terzi in conseguenza dell'erogazione dei servizi o del loro mancato uso.

### ART. 5 MODALITÀ ASSISTENZA E TEMPI DI INTERVENTO

- Per tutti i problemi che si possono presentare nell'uso dei servizi IMMEDIA, la convenzione prevede l'accesso al servizio secondo tempi e volumi previsti nelle schede di servizio (SLA).
- Tale servizio garantisce una presa in carico tempestiva o un contatto sollecito, anche tramite Portale Internet, per ciascuna richiesta del CLIENTE.
- Nel caso in cui, su un problema bloccante IMMEDIA non trovi soluzione tempestiva, la stessa si impegna a fornire una soluzione entro i tempi indicati nelle schede dei servizi (SLA) e comunque non superiore alle 40 ore lavorative (secondo l'orario di lavoro IMMEDIA).
- IMMEDIA provvede all'assistenza tecnica hardware e software limitatamente agli eventuali apparati da essa forniti.  
Non rientrano negli oneri a carico di IMMEDIA eventuali interventi tecnici necessari per risolvere problemi causati da altri operatori economici oppure legati ad imperizia, negligenza od uso improprio da parte del CLIENTE.
- È espressamente esclusa ogni forma di assistenza tecnica al CLIENTE su problematiche non direttamente collegate ai servizi resi da IMMEDIA.

### ART. 6 ONERI DEL CLIENTE

- Nel caso in cui l'attività di copia di salvataggio non sia compresa nel servizio, è fatto obbligo al CLIENTE di operare affinché risulti sempre garantita la salvaguardia delle proprie informazioni (es. salvataggio delle banche dati, ecc.) anche in considerazione dell'espletamento degli adempimenti prescritti dal Legislatore in tema di sicurezza e di privacy.
- È fatto obbligo al CLIENTE di operare con il supporto di sistemi di sicurezza informatica adeguati (software anti-virus, firewall, ambienti protetti, ecc).
- È fatto obbligo al CLIENTE di operare con il supporto di sistemi operativi e più in generale di programmi applicativi, che in qualche modo interagiscano con gli applicativi forniti da IMMEDIA, che siano provvisti di regolare licenza d'uso.

### ART. 7 FORNITURA AGGIORNAMENTI SOFTWARE

- Tutti gli eventuali aggiornamenti sono resi automaticamente disponibili sul server del CLIENTE interconnesso alla rete internet.
- Nel caso in cui vengano rilasciati aggiornamenti complessi di procedure, che richiedano attività da parte dei nostri tecnici quali rigenerazione del sistema, conversioni di archivi, applicazione di nuove tecnologie, ecc. tali da richiedere interventi di assistenza da remoto; la convenzione non copre il costo di tali interventi per i quali si renderà dunque necessaria una attività tecnica a pagamento.

### ART. 8 GARANZIA DEL RISULTATO

- IMMEDIA si impegna ad erogare il servizio con continuità, fatta salva, la necessità di procedere ad aggiornamenti tecnologici oltre a circostanze contingenti. IMMEDIA rende disponibile i servizi contrattualizzati riservandosi di quantificare particolari richieste di volumi e orari non comprese nelle schede dei servizi. Il CLIENTE è consapevole ed accetta che il funzionamento dei servizi sia garantito limitatamente a quanto rientrante nelle competenze di IMMEDIA. IMMEDIA è certificata secondo la norma ISO27001 e utilizza un piano di continuità operativa e disaster recovery certificato secondo la norma ISO20000-1. Questo consente, quando possibile, il recupero delle funzionalità a seguito di



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III,109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Iscr. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045



guasti e rotture dei propri 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.

- b) Il CLIENTE esenta IMMEDIA da ogni responsabilità dovuta a disservizi, indisponibilità o blocchi delle infrastrutture gestite dal CLIENTE per il funzionamento dei servizi IMMEDIA.

#### ART. 9 RESPONSABILITÀ

- a) Il CLIENTE è totalmente responsabile dei DATI da lui inseriti o che inserirà all'interno dei servizi IMMEDIA e delle eventuali controversie collegate alla distribuzione in rete di tali dati. Accetta con la firma del presente accordo di esentare IMMEDIA da responsabilità di carattere civile e/o penale derivanti dall'immagazzinamento e dalla diffusione dei dati da esso inseriti che violino qualunque norma vigente e di futura emanazione nel corso del presente accordo.
- b) Il CLIENTE è responsabile per eventuali violazioni di copyright causate da dati o da programmi soggetti a diritti d'autore contenuti negli apparati in uso al CLIENTE e non espressamente forniti da IMMEDIA e sarà tenuto a manlevare IMMEDIA da qualsiasi genere e tipo di onere comunque derivante da tali violazioni, così come da eventuali violazioni effettuate dal CLIENTE e connesse alla utilizzazione in qualunque modo del NOME A DOMINIO.
- c) IMMEDIA, preso atto delle particolari esigenze di riservatezza e sicurezza che connotano le prestazioni di cui al presente contratto, indica più espressamente nella DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ ALLA NORMATIVA PRIVACY che costituisce parte integrante del presente contratto.

#### ART. 10 CANONI

- a) Il canone da pagare s'intende fisso ed invariato all'interno di ciascun anno solare.
- b) IMMEDIA si riserva la facoltà di variare il canone applicabile nel periodo successivo alla scadenza, dandone preventiva comunicazione; potrà essere applicata una variazione proporzionale all'eventuale aumento dell'indice generale nazionale prezzi al consumo, pubblicati dall'ISTAT.

#### ART. 11 FATTURAZIONE E PAGAMENTI

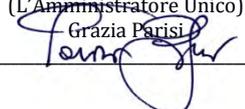
- a) Il corrispettivo della presente convenzione, indicato nel prospetto economico, verrà fatturato secondo quanto indicato nel prospetto economico del presente contratto convenuto con il CLIENTE.
- b) Ai sensi e per gli effetti dell'Art.3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136, le parti si assumono gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla predetta disposizione.
- c) I pagamenti effettuati oltre il termine pattuito verranno contabilizzati secondo il tasso previsto dall'art. 5 del D.Lgs 231/2002. In caso di mancato o ritardato pagamento, nei termini di cui sopra IMMEDIA si riserva il diritto di sospendere la fornitura dei servizi facenti parte della presente convenzione.
- d) Il CLIENTE non potrà automaticamente compensare gli importi dovuti ai termini della presente convenzione con eventuali diritti o pretese vantati nei confronti di IMMEDIA.
- e) 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; Le attività verranno erogate solo quando il CLIENTE comunicherà l'impegno e la copertura finanziaria utili per l'emissione delle relative fatture.
- f) Il saldo della fattura dovrà essere perfezionato entro 30 gg. dalla data di emissione fattura. In assenza di regolarità contabile Immedia S.p.A. sarà costretta a interrompere i servizi.

#### ART. 12 LIMITAZIONE DI RESPONSABILITÀ

- a) La responsabilità dei contraenti è regolata in base alle disposizioni di cui all'art. 1218 e successivi del Codice Civile.
- b) Qualora le attività erogate non siano rese a regola d'arte, secondo quanto previsto nelle schede dei servizi (SLA), IMMEDIA sarà esclusivamente obbligata alla fornitura di tali servizi da parte di personale qualificato e a regola d'arte.

#### ART. 13 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

- a) Il presente contratto s'intenderà risolto in caso di inadempimento di una delle parti alle obbligazioni assunte in base alla presente convenzione qualora esso si protragga per oltre 90 giorni successivi ad apposita comunicazione scritta.
- b) Il presente contratto s'intenderà automaticamente risolto in caso di violazione di una o più delle obbligazioni indicate nei punti, del presente contratto. La risoluzione avrà pieno effetto a partire dal momento del ricevimento della dichiarazione, da inviarsi a mezzo raccomandata A.R. o P.E.C., dell'intenzione di avvalersi della clausola risolutiva espressa.

**IMMEDIA S.p.A.**  
(L'Amministratore Unico)  
Grazia Parisi  


Il Cliente

---



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III,109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Iscr. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045



### TRACCIABILITA' DEI FLUSSI FINANZIARI

Ai sensi dell'art.3, della Legge n.136 2010 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. Le parti si danno atto, ai sensi e per gli effetti di cui agli artt.1341 e 1342 Codice Civile, di aver ben letto e di esplicitamente e specificatamente approvare tutti gli articoli del presente Contratto.

**IMMEDIA S.p.A.**  
(L'Amministratore Unico)



**Il Cliente**

---

Per adempiere alle vigenti normative in materia di privacy, Immedia mette a disposizione il seguente link per compilare Accordo per la nomina a responsabile del trattamento dei dati personali ex art. 28 Reg. (EU) 679/2016 (GDPR) e Codice in materia di protezione dei dati personali (Decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196).

<https://immediaspa.com/nomina>



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III,109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Is cr. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045



## Assistenza Software

SCHEDA DI MANUTENZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione del servizio	Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio	Livello di servizio
<p>Il servizio di assistenza software è finalizzato al ripristino del buon funzionamento dei programmi, rispetto a qualsiasi difetto di progettazione e/o di realizzazione che dovesse manifestarsi durante l'utilizzo dell'applicativo, impedendone il corretto e regolare funzionamento della procedura e include:</p> <p><b>Aggiornamento funzionale</b> - dei programmi installati a seguito di variazioni normative, nei tempi previsti dalla legge.</p> <p><b>Aggiornamenti migliorativi</b> - periodici, tramite invio di aggiornamenti.</p> <p><b>Ripristino del buon funzionamento</b> - dei programmi per errori difetti dovuti alla progettazione e/o realizzazione degli stessi.</p> <p><b>Manutenzione Correttiva</b> - Correzione di eventuali malfunzionamenti e Manutenzione Software.</p> <p><b>Gli interventi di manutenzione correttiva</b> - potranno essere avviati in seguito all'individuazione da parte del nostro settore tecnico, di un difetto di programma in seguito ad es. di un aggiornamento del software. In questo caso, la soluzione consisterà in un nuovo aggiornamento software.</p> <p><b>Manutenzione Adattativa - Correzione di eventuali malfunzionamenti Procedurali</b> Si tratta di una manutenzione tecnica o applicativa dovuta a migliorie nel funzionamento del software o ad adeguamenti di tipo normativo. Le modifiche alle procedure saranno realizzate direttamente dal fornitore.</p> <p><b>Le tempistiche</b> - di questi interventi seguiranno una pianificazione a medio termine, eccetto per quelle modifiche ai software dovute all'entrata in vigore di nuove funzionalità scaturenti da nuove normative, che dovranno rispettare le scadenze imposte.</p> <p><b>I rilasci di nuove versioni dei programmi applicativi</b> - che consentano all'Ente di avere sempre la versione rinnovata e aggiornata del software rispetto alle normative di Legge, avverranno entro i termini che assicurino di adempiere, al novellato normativo disposto, dalla data di decorrenza dell'osservanza dello stesso.</p>	<p>Con l'attivazione del servizio, gli operatori abilitati, avranno accesso ad una piattaforma in Cluod certificata AgID, denominata X-Desk, che permetterà loro di interloquire con i tecnici specializzati di Immedia, grazie alla funzione "Segnalazioni", tramite la funzione di carteggio</p> <p>Il servizio è operativo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, le risposte dello staff qualificato vengono date in orario d'ufficio.</p> <p>La segnalazione è inoltrata direttamente al reparto di competenza. Inoltre è possibile contattare il Numero 0954035188 dal lunedì al venerdì, dalle</p> <p style="text-align: center;">8.45-13.45 15:00 – 18:00</p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è :</p> <p>dal lunedì al venerdì, dalle 8.45-13.45 e dalle 15.00–18.00.</p> <p>Tale servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE effettuata tramite scrivania digitale X-DESK, o numero 0954035188</p> <p>Nel caso in cui la segnalazione non trovi soluzione immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di 24 ore lavorative secondo il periodo di erogazione di servizio.</p>

### PREREQUISITI

Il corretto funzionamento del servizio è subordinato alla stabilità e ampiezza di banda della linea internet da cui si effettua la connessione sia in termini di download che di upload, nonché dal corretto funzionamento degli apparati di rete (firewall e router) installati presso l'Ente.

**Firma del Cliente**

*(firma autografa omissa ai sensi dell'art.3 D.lgs 39/1993)*



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III,109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Iscr. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045



## Assistenza Software

SCHEDA DI MANUTENZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione del servizio	Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio	Livello di servizio
<p>Il servizio di assistenza software è finalizzato al ripristino del buon funzionamento dei programmi, rispetto a qualsiasi difetto di progettazione e/o di realizzazione che dovesse manifestarsi durante l'utilizzo dell'applicativo, impedendone il corretto e regolare funzionamento della procedura e include:</p> <p><b>Aggiornamento funzionale</b> - dei programmi installati a seguito di variazioni normative, nei tempi previsti dalla legge.</p> <p><b>Aggiornamenti migliorativi</b> - periodici, tramite invio di aggiornamenti.</p> <p><b>Ripristino del buon funzionamento</b> - dei programmi per errori difetti dovuti alla progettazione e/o realizzazione degli stessi.</p> <p><b>Manutenzione Correttiva</b> - Correzione di eventuali malfunzionamenti e Manutenzione Software.</p> <p><b>Gli interventi di manutenzione correttiva</b> - potranno essere avviati in seguito all'individuazione da parte del nostro settore tecnico, di un difetto di programma in seguito ad es. di un aggiornamento del software. In questo caso, la soluzione consisterà in un nuovo aggiornamento software.</p> <p><b>Manutenzione Adattativa - Correzione di eventuali malfunzionamenti Procedurali</b> Si tratta di una manutenzione tecnica o applicativa dovuta a migliorie nel funzionamento del software o ad adeguamenti di tipo normativo. Le modifiche alle procedure saranno realizzate direttamente dal fornitore.</p> <p><b>Le tempistiche</b> - di questi interventi seguiranno una pianificazione a medio termine, eccetto per quelle modifiche ai software dovute all'entrata in vigore di nuove funzionalità scaturenti da nuove normative, che dovranno rispettare le scadenze imposte.</p> <p><b>I rilasci di nuove versioni dei programmi applicativi</b> - che consentano all'Ente di avere sempre la versione rinnovata e aggiornata del software rispetto alle normative di Legge, avverranno entro i termini che assicurino di adempiere, al novellato normativo disposto, dalla data di decorrenza dell'osservanza dello stesso.</p>	<p>Con l'attivazione del servizio, gli operatori abilitati, avranno accesso ad una piattaforma in Cluod certificata AgID, denominata X-Desk, che permetterà loro di interloquire con i tecnici specializzati di Immedia, grazie alla funzione "Segnalazioni", tramite la funzione di carteggio</p> <p>Il servizio è operativo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, le risposte dello staff qualificato vengono date in orario d'ufficio.</p> <p>La segnalazione è inoltrata direttamente al reparto di competenza. Inoltre è possibile contattare il Numero 0954035188 dal lunedì al venerdì, dalle</p> <p style="text-align: center;">8.45-13.45 15:00 – 18:00</p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è :</p> <p>dal lunedì al venerdì, dalle 8.45-13.45 e dalle 15.00–18.00.</p> <p>Tale servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE effettuata tramite scrivania digitale X-DESK, o numero 0954035188</p> <p>Nel caso in cui la segnalazione non trovi soluzione immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di 24 ore lavorative secondo il periodo di erogazione di servizio.</p>

### PREREQUISITI

Il corretto funzionamento del servizio è subordinato alla stabilità e ampiezza di banda della linea internet da cui si effettua la connessione sia in termini di download che di upload, nonché dal corretto funzionamento degli apparati di rete (firewall e router) installati presso l'Ente.

**Firma del Cliente**

*(firma autografa omissa ai sensi dell'art.3 D.lgs 39/1993)*



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III,109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Is cr. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045



<b>FD-RAGIONERIA</b> SCHEDA DI MANUTENZIONE DEL SERVIZIO		
Descrizione del servizio	Canali di erogazione e periodo di disponibilità	Livello di servizio
<p>Il Servizio ha come finalità la fornitura di un <b>supporto</b> tecnico-specialistico per il controllo e il monitoraggio delle attività inerenti i processi di gestione dei flussi lavorativi attinenti le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Gestione mastro (Entrate/uscite)</li> <li>Gestione bilancio di previsione (creazione, allineamento dati, relazioni, stampe...)</li> <li>Gestione bilancio (provvisorio/definitivo) e variazioni di bilancio</li> <li>Gestione conto di bilancio (residui, controlli, relazioni, stampe...)</li> <li>Gestione conto economico – patrimoniale ordinario e semplificato</li> <li>Gestione consolidato</li> <li>Trasmissione BDAP</li> <li>Gestione anagrafica beneficiari</li> <li>Certificazioni Uniche</li> <li>Certificazione crediti</li> <li>Gestione distinte e tesoreria</li> <li>Gestione Statistiche</li> <li>Relazione di inizio e fine mandato</li> <li>Gestione fatture e documenti non fiscali</li> <li>Controllo di gestione</li> <li>Controlli e sistemazione dati presenti in procedura</li> <li>Chiusura e apertura dell'anno di lavoro;</li> <li>Gestione economato</li> <li>Gestione inventario</li> <li>Gestione IVA</li> <li>Gestione ordini e magazzino</li> <li>Piano triennale OOPP</li> </ul> <p>Maggiore supporto sulle assistenze che verranno smistate dalle software house che forniscono assistenza base, direttamente al nostro centro assistenza</p>	<p>Con l'attivazione del servizio, gli operatori abilitati, avranno accesso ad una piattaforma in Cloud certificata AgID, denominata X-Desk, che permetterà loro di interloquire con i tecnici specializzati di Immedia, grazie alla funzione <b>"Segnalazioni"</b>, tramite la funzione di carteggio</p> <p>Il servizio è operativo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, le risposte dello staff qualificato vengono date in orario d'ufficio.</p> <p>La segnalazione è inoltrata direttamente al reparto di competenza. Inoltre è possibile contattare il <b>Numero 0954035188</b> dal lunedì al venerdì, dalle</p> <p style="text-align: center;"><b>8.45 - 13.45</b> <b>15:00 – 18:00</b></p> <p>Qualora venga richiesto dal cliente che il consulente si sostituisca all'operatore, Immedia riserva di proporre un servizio dedicato indipendente dalla presente scheda.</p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è:</p> <p><b>dal lunedì al venerdì, dalle 8.45-13.45 e dalle 15.00–18:00.</b></p> <p>Tale servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE effettuata tramite scrivania digitale <b>X-DESK</b>, o numero <b>0954035188</b></p> <p>Nel caso in cui la segnalazione non trovi soluzione immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di 8 ore lavorative secondo il periodo di erogazione di servizio.</p>
<p>Formazione a calendario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Corsi di formazione collettivi tematici;</li> <li>Corsi di formazione collettivi a seguito di evoluzione normativa; Corsi di formazione webinar tematici;</li> <li>Corsi di formazione collettivi webinar a seguito di evoluzione normativa.</li> </ul>	<p>L'iscrizione ai corsi avviene online tramite registrazione sul sito <a href="http://www.immediaspa.com/area_clienti">www.immediaspa.com/area_clienti</a> selezionare l'ente, fare l'accesso, e poi cliccare sulla voce formazione disponibile H24/365 giorni all'anno.</p>	<p>I corsi si terranno presso le sedi di Catania, Palermo e Reggio Calabria o via webinar. Le date e le location potrebbero subire variazioni. L'eventuale esiguità del numero di partecipanti, ne determinerà l'annullamento.</p>
<p>Formazione continua:</p> <p>Accesso al catalogo dei webinar registrati</p>	<p>L'iscrizione ai corsi avviene online tramite registrazione sul sito <a href="http://www.immediaspa.com/area_clienti">www.immediaspa.com/area_clienti</a> selezionare l'ente, fare l'accesso, e poi cliccare sulla voce formazione disponibile H24/365 giorni all'anno.</p>	<p>Il periodo di disponibilità del servizio escluse interruzioni è H24/365 giorni l'anno. Vengono eseguiti debiti salvataggi per garantire il ripristino del servizio a fronte di eventi destabilizzanti.</p>

#### PREREQUISITI

Il corretto funzionamento del servizio è subordinato alla stabilità e ampiezza di banda della linea internet da cui si effettua la connessione sia in termini di download che di upload, nonché dal corretto funzionamento degli apparati di rete (firewall e router) installati presso l'Ente.

#### Firma del Cliente

(firma autografa omessa ai sensi dell'art.3 D.lgs 39/1993)



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III,109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Iscl. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045



<b>FD - PERSONALE</b> SCHEDA DI MANUTENZIONE DEL SERVIZIO		
Descrizione del servizio	Canali di erogazione e periodo di disponibilità	Livello di servizio
<p>Il Servizio ha come finalità la fornitura di un supporto tecnico-specialistico per il controllo e il monitoraggio delle attività inerenti i processi di gestione dei flussi lavorativi attinenti le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemazione e corretta lettura del cartellino;</li> <li>• Creazione di orario e turni di lavoro del dipendente;</li> <li>• Gestione anagrafica dipendenti;</li> <li>• Chiusura e apertura dell'anno di lavoro;</li> <li>• Tutoring elaborazioni mensili;</li> <li>• Tutoring adempimenti annuali;</li> <li>• Corretta gestione di variazioni economiche e giuridiche del personale dell'Ente;</li> <li>• Parametrizzazione dei canali di comunicazione tra responsabili, dipendenti e ufficio del personale;</li> <li>• Modalità di gestione di personale non dipendente dell'Ente (convenzione / scavalco /commissari /amministratori);</li> <li>• Tutoring alla previsione di spesa per il personale;</li> <li>• Gestione della pianta organica dell'ente.</li> <li>• Gestione dei flussi di comunicazione con gli Istituti preposti.</li> </ul> <p>Maggiore supporto sulle assistenze che verranno smistate dalle software house, che forniscono assistenza Base, direttamente al nostro centro assistenza</p>	<p>Con l'attivazione del servizio, gli operatori abilitati, avranno accesso ad una piattaforma in Cluod certificata AgID, denominata X-Desk, che permetterà loro di interloquire con i tecnici specializzati di Immedia, grazie alla funzione "Segnalazioni", tramite la funzione di carteggio</p> <p>Il servizio è operativo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, le risposte dello staff qualificato vengono date in orario d'ufficio.</p> <p>La segnalazione è inoltrata direttamente al reparto di competenza.</p> <p>Inoltre è possibile contattare il <b>Numero 0954035188</b> dal lunedì al venerdì, dalle</p> <p style="text-align: center;"><b>8.45-13.45</b> <b>15:00 – 18:00</b></p> <p>Qualora venga richiesto dal cliente che il consulente si sostituisca all'operatore, Immedia riserva di proporre un servizio dedicato indipendente dalla presente scheda.</p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è :</p> <p><b>dal lunedì al venerdì, dalle 8.45-13.45 e dalle 15.00–18.00.</b></p> <p>Tale servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE effettuata tramite scrivania digitale <b>X-DESK, o numero 0954035188</b></p> <p>Nel caso in cui la segnalazione non trovi soluzione immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di 8 ore lavorative secondo il periodo di erogazione di servizio.</p>
<p>Formazione a calendario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corsi di formazione collettivi tematici;</li> <li>• Corsi di formazione collettivi a seguito di evoluzione normativa; Corsi di formazione webinar tematici;</li> <li>• Corsi di formazione collettivi webinar a seguito di evoluzione normativa.</li> </ul>	<p>L'iscrizione ai corsi avviene online tramite registrazione sul sito <a href="http://www.immediaspa.com/area_clienti">www.immediaspa.com/area_clienti</a> selezionare l'ente, fare l'accesso, e poi cliccare sulla voce formazione disponibile H24/365 giorni all'anno.</p>	<p>I corsi si terranno presso le sedi di Catania, Palermo e Reggio Calabria o via webinar</p> <p>Le date e le location potrebbero subire variazioni. L'eventuale esiguità del numero di partecipanti, ne determinerà l'annullamento.</p>
<p>Formazione continua:</p> <p>Accesso al catalogo dei webinar registrati</p>	<p>L'iscrizione ai corsi avviene online tramite registrazione sul sito <a href="http://www.immediaspa.com/area_clienti">www.immediaspa.com/area_clienti</a> selezionare l'ente, fare l'accesso, e poi cliccare sulla voce formazione disponibile H24/365 giorni all'anno.</p>	<p>Il periodo di disponibilità del servizio esclude interruzioni è H24/365 giorni l'anno. Vengono eseguiti debiti salvataggi per garantire il ripristino del servizio a fronte di eventi destabilizzanti.</p>

#### PREREQUISITI

Il corretto funzionamento del servizio è subordinato alla stabilità e ampiezza di banda della linea internet da cui si effettua la connessione sia in termini di download che di upload, nonché dal corretto funzionamento degli apparati di rete (firewall e router) installati presso l'Ente.

#### Firma del Cliente

(firma autografa omissa ai sensi dell'art.3 D.lgs 39/1993)



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III, 109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Is cr. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045



## Servizio Di Aggiornamento Del Software Applicativo

SCHEDA DI MANUTENZIONE DEL SERVIZIO

Descrizione del servizio	Canali di erogazione e periodo di disponibilità	Livello di servizio
<p>Avere un Server PaaS o presso la propria sede a il vantaggio che in caso di interruzione del rapporto contrattuale l'Ente non è sottoposto ad alcun obbligo, rimanendo in possesso dei propri programmi e dei propri dati, inoltre le continue evoluzioni normative porta le software house ad aggiornamenti ravvicinati delle loro procedure per l'adeguamento normativo o la semplice applicazione di fix e correzione dei bag.</p> <p>Il Servizio ha come finalità la fornitura di un supporto tecnico-specialistico per <b>Aggiornamento software applicativo</b>.</p> <p>Con il servizio il vostro Server di procedura verrà costantemente aggiornato all'ultima versione della procedura, nessun pensiero se siete o no all'ultima versione di una specifica procedura. Qualora il cliente necessita di un aggiornamento riservato o scaglionato, non dovrete fare altro che contattare il servizio clienti.</p>	<p>Con l'attivazione del servizio, gli operatori abilitati, avranno accesso ad una piattaforma in Cloud certificata AgID, denominata X-Desk, che permetterà loro di interloquire con i tecnici specializzati di Immedia, grazie alla funzione "<b>Segnalazioni</b>", tramite la funzione di carteggio</p> <p>Il servizio è operativo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, le risposte dello staff qualificato vengono date in orario d'ufficio.</p> <p>La segnalazione è inoltrata direttamente al reparto di competenza.</p> <p>Inoltre è possibile contattare il <b>Numero 0954035188</b> dal lunedì al venerdì, dalle</p> <p style="text-align: center;"><b>8.45-13.45</b> <b>15:00 – 18:00</b></p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è :</p> <p><b>dal lunedì al venerdì, dalle 8.45-13.45 e dalle 15.00–18.00.</b></p> <p>Tale servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE effettuata tramite scrivania digitale <b>X-DESK, o numero 0954035188</b></p> <p>Nel caso in cui la segnalazione non trovi soluzione immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di 8 ore lavorative secondo il periodo di erogazione di servizio.</p>

### PREREQUISITI

Il corretto funzionamento del servizio è subordinato alla stabilità e ampiezza di banda della linea internet da cui si effettua la connessione sia in termini di download che di upload, nonché dal corretto funzionamento degli apparati di rete (firewall e router) installati presso l'Ente.

### Firma del Cliente

(firma autografa omissa ai sensi dell'art.3 D.lgs 39/1993)



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III,109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Iscr. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045



# X-CLOUD SERVICE

SCHEDA DI MANUTENZIONE DEL SERVIZIO

Qualificazione AGID: <https://catalogocloud.agid.gov.it/service/918>

Descrizione del servizio	Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio	Livello di servizio
<p>Il servizio <b>X-CLOUD SERVICE</b> progettato per la PA e qualificato nel Marketplace AgID, mette a disposizione del Cliente capacità di calcolo e memoria, garantendo al contempo flessibilità, stabilità e sicurezza secondo gli standard ISO più affermati in materia di qualità e sicurezza. Il tutto rendendo disponibile, un servizio in cloud che verrà progettato e configurato in modo ottimale permettendo al Cliente la gestione di programmi applicativi, database, file sharing e gestione del dominio di rete. La gestione degli applicativi o dei database resterà pertanto in capo all'Ente e tutto il resto sarà competenza di IMMEDIA dopo un'attenta fase di studio di fattibilità e progettazione di quanto richiesto nel rispetto di standard ISO/IEC 27001, ISO 27018, ISO 9001:2015, ISO 20000 e ISO/IEC 27017 e alle indicazioni AgID.</p> <p><b>ATTIVITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manutenzione</b> della Virtual Machine con risorse esclusive, "pensata" per la suite della Pubblica Amministrazione.</li> <li>• <b>Manutenzione</b> preventiva, periodica e straordinaria sulle VM dove risiedono i dati, i database e gli applicativi dell'Ente, presso IDC CERTIFICATO</li> <li>• Riavvio dei sistemi su richiesta del Cliente.</li> <li>• <b>Manutenzione del dominio di III° livello</b> per l'accesso all'IDC, con suffisso "immediaspa.com". Esempio: "Nome comune.immediaspa.com".</li> <li>• <b>Manutenzione</b> ed aggiornamento del portale "X-DESK", per l'accesso agli applicativi che avverrà tramite linea protetta secondo gli standard "SSL", e che potrà essere fatto da qualsiasi postazione dentro e fuori l'Ente e da dispositivo mobile.</li> <li>• <b>Manutenzione</b> su eventuali VPN site-to-site per la connessione all'ambiente dedicato.</li> <li>• <b>Manutenzione</b> e monitoraggio degli accessi alle VM, da parte dei vs. fornitori degli applicativi e/o servizi. L'accesso con linea protetta secondo gli standard "SSL" avverrà all'interno di un perimetro di sicurezza identificato secondo gli standard ISO 27001, ISO 27017 e ISO 27018.             <ul style="list-style-type: none"> <li>• Servizio di <b>copia giornaliera</b> dei dati con retention di:                 <ul style="list-style-type: none"> <li>• Copia giornaliera degli ultimi 7 giorni;</li> <li>• Copia settimanale delle ultime 4 settimane;</li> <li>• Copia mensile degli ultimi 6 mesi;</li> <li>• Copia semestrale dei ultimi 2 semestri.</li> </ul> </li> <li>• Servizio di <b>disasterrecovery</b> se previsto.</li> <li>• Servizio di <b>monitoraggio</b> degli access log se previsto.</li> <li>• <b>Assistenza</b> da remoto sul ripristino dei dati su richiesta del CLIENTE.</li> <li>• <b>Assistenza</b> e formazione da remoto sulla fruizione del servizio.</li> <li>• <b>Assistenza</b> da remoto sull'accesso da postazioni esterne all'Ente.</li> <li>• <b>Consegna</b> dei dati a termine del contratto.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Con l'attivazione del servizio, gli operatori abilitati, avranno accesso ad una piattaforma in Cloud certificata AgID, denominata X-Desk, che permetterà loro di interloquire con i tecnici specializzati di Immedia, grazie alla funzione "<b>Segnalazioni</b>", tramite la funzione di carteggio</p> <p>Il servizio è operativo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, le risposte dello staff qualificato vengono date in orario d'ufficio.</p> <p>La segnalazione è inoltrata direttamente al reparto di competenza. Inoltre è possibile contattare il <b>Numero 0954035188</b> dal lunedì al venerdì, dalle</p> <p style="text-align: center;"><b>8.45-13.45</b> <b>15:00 – 18:00</b></p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è :</p> <p><b>dal lunedì al venerdì, dalle 8.45-13.45 e dalle 15.00–18:00.</b></p> <p>Tale servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE effettuata tramite scrivania digitale <b>X-DESK, o numero 0954035188</b></p> <p>Nel caso in cui la segnalazione non trovi soluzione immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di 8 ore lavorative secondo il periodo di erogazione di servizio</p>
<p><b>CONTROL ROOM</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manutenzione</b> del servizio di "CONTROL ROOM", di monitoraggio proattivo del corretto funzionamento del servizio <b>X-CLOUD SERVICE</b>, e controllo giornaliero della corretta esecuzione dei servizi di tracciatura degli "access log" se previsti, di "local Backup" e di "disasterrecovery" se previsti.</li> </ul>	<p>Le attività di CONTROL ROOM sono consultabili tramite il portale <b>X-DESK</b> sui portali dei servizi, alla voce omologa</p>	<p>Qualora i servizi riferiti a <b>X-CLOUD SERVICE</b> non siano disponibili, il CLIENTE, verrà contattato per ragguagli circa l'indisponibilità e/o la riattivazione del servizio.</p>



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III,109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Is cr. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045



Il servizio **X-CLOUD SERVICE** mette a disposizione del CLIENTE capacità di calcolo e memoria, garantendo al contempo flessibilità, stabilità e sicurezza secondo gli standard ISO più affermati in materia di qualità e sicurezza. Il tutto rendendo disponibile, un servizio in cloud di virtual server configurato in modo ottimale per gestire i programmi applicativi, la gestione e la protezione dei dati al fine di assicurare la piena operatività del Cliente, nell'erogazione dei servizi ai cittadini.

Il servizio è normalmente fruibile dal Lunedì al Venerdì (esclusi i giorni festivi), dalle ore 7.00 alle ore 20.00, ed il sabato dalle ore 7.00 alle ore 14.00

In ogni caso, l'accesso al servizio, sarà consentito in qualsiasi momento in cui il servizio risulterà accessibile e regolarmente funzionante, e dunque anche in orari o giornate diverse da quelle sopra indicate. L'accesso al servizio potrebbe comunque essere, rallentato, ostacolato o impedito anche durante gli orari in cui questo è normalmente accessibile, per malfunzionamenti o problematiche tecniche.

Il servizio è comprensivo delle attività sistemistiche necessarie per il corretto funzionamento ed il relativo supporto e mantenimento.

La connettività dell'IDC, messa a disposizione del Cliente è condivisa con gli altri servizi erogati dall'IDC di certificato e garantisce adeguate disponibilità di banda necessaria alle attività lavorative.

Il sistema di gestione integrato per la sicurezza delle informazioni dell'organizzazione IMMEDIA relativa al servizio è conforme alle specifiche dettate dalla norma ISO/IEC 27001, ISO 27018, ISO 9001, ISO 20000, ISO 22301 e ISO/IEC 27017 e alle indicazioni AgID.

#### PREREQUISITI

Il corretto funzionamento del servizio è subordinato alla stabilità e ampiezza di banda della linea internet da cui si effettua la connessione sia in termini di download che di upload, nonché dal corretto funzionamento degli apparati di rete (firewall e router) installati presso l'Ente.

#### Firma del Cliente

*(firma autografa omessa ai sensi dell'art.3 D.lgs 39/1993)*



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III,109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Is cr. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045



X-DESK scheda di manutenzione del servizio		
Descrizione del servizio	Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio	Livello di servizio
<p>Il servizio <b>DESK</b> è una piattaforma SaaS in grado di amministrare la completa filiera di operazioni inerenti alla gestione commerciale e tecnica di un'organizzazione che eroga servizi ICT.</p> <p><b>ATTIVITÀ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Manutenzione</b> della piattaforma software presso IDC CERTIFICATA.</li> <li>• <b>Hosting</b> presso IDC CERTIFICATA.</li> <li>• <b>Aggiornamento</b> software relativo al servizio a canone.</li> <li>• <b>Assistenza</b> e formazione da remoto sulla fruizione del servizio.</li> </ul>	<p>Con l'attivazione del servizio, gli operatori abilitati, avranno accesso ad una piattaforma in Cluod certificata AgID, denominata X-Desk, che permetterà loro di interloquire con i tecnici specializzati di Immedia, grazie alla funzione "Segnalazioni", tramite la funzione di carteggio</p> <p>Il servizio è operativo 24 ore su 24, per 365 giorni l'anno, le risposte dello staff qualificato vengono date in orario d'ufficio.</p> <p>La segnalazione è inoltrata direttamente al reparto di competenza.</p> <p>Inoltre è possibile contattare il <b>Numero 0954035188</b> dal lunedì al venerdì, dalle</p> <p style="text-align: center;"><b>8.45-13.45</b> <b>15:00 – 18:00</b></p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è :</p> <p><b>dal lunedì al venerdì, dalle 8.45-13.45 e dalle 15.00–18:00.</b></p> <p>Tale servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE effettuata tramite scrivania digitale <b>X-DESK, o numero 0954035188</b></p> <p>Nel caso in cui la segnalazione non trovi soluzione immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di 8 ore lavorative secondo il periodo di erogazione di servizio.</p>
<p>Il servizio di sviluppo e manutenzione del software consente di poter contare con continuità su di un servizio di sviluppo software e inerenti attività manutentiva e adeguativa delle piattaforme <b>DESK</b> e <b>X-DESK</b>. Per tutte le richieste di miglioramento IMMEDIA assicura una valutazione in ambito di sicurezza e fattibilità tecnica nonché un inserimento all'interno del registro evolutivo ed una sua applicazione nella versione ritenuta più opportuna all'applicazione della miglioria richiesta.</p> <p>Per le richieste di modifiche adeguative rispetto a normative di legge cogenti, IMMEDIA si impegna con ogni mezzo a propria disposizione a mettere in linea ogni modifica richiesta entro i termini di legge previsti.</p> <p>Per le restanti richieste non annoverabili tra le richieste migliorative, correttive od evolutive del software in oggetto IMMEDIA aprirà regolare studio di fattibilità in riferimento alle richieste e di conseguenza verrà attivato l'eventuale piano di progetto. Nel caso le richieste non rientrino nell'interesse generale delle migliorie le stesse saranno oggetto di volta in volta di offerta specifica.</p> <p>Il sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni dell'organizzazione IMMEDIA relativa al servizio in oggetto è conforme alle specifiche dettate dalla norma ISO/IEC 27001:2014, ISO 27018:2014, ISO 27017:2015, ISO 9001:2015 UNI EN ISO 22301:2014 e ISO/IEC 20000-1:2011</p>		
<p><b>DETTAGLIO DELLE ATTIVITÀ*</b></p> <p><b>SERVIZIO DESK:</b> servizio di sviluppo manutentivo ed adeguativo della piattaforma <b>DESK</b>".</p>		

**IL CLIENTE (timbro e firma)**

*(firma autografa omessa ai sensi dell'art.3 D.lgs 39/1993)*



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III,109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Iscr. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045



<b>FD - TERRITORIO</b>		
SCHEDA DI MANUTENZIONE DEL SERVIZIO		
Descrizione del servizio	Canali di erogazione e periodo di disponibilità	Livello di servizio
<p>Il Servizio ha come finalità la fornitura di un supporto tecnico-specialistico per il controllo e il monitoraggio delle attività inerenti i processi di gestione dei flussi lavorativi attinenti le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Toponomastica</li> <li>• Catasto</li> <li>• Siatel</li> <li>• Applicazioni Grafiche</li> <li>• Stampe</li> <li>• Impostazioni</li> <li>• Utilità</li> </ul> <p><b>Approfondimenti a richiesta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Chiarimenti per il miglior uso del software;</li> <li>• Chiarimenti su interpretazioni di legge;</li> <li>• Chiarimenti su applicazione delle disposizioni di legge.</li> </ul> <p>Con “<b>FD-TERRITORIO</b>” il cliente, avrà maggiore supporto sulle assistenze che verranno smistate dalle software house non ministeriali che forniscono assistenza Base, direttamente al nostro centro assistenza</p> <p>Per ogni segnalazione l’esperto di procedura, in base alla richiesta, può dare spiegazioni all’operatore del comune .</p> <p>Laddove il cliente volesse un supporto operativo potrà rivolgersi al Commerciale di zona.</p>	<p>Con l’attivazione del servizio, gli operatori abilitati, avranno accesso ad una piattaforma in Cluod certificata AgID, denominata X-Desk, che permetterà loro di interloquire con i tecnici specializzati di Immedia, grazie alla funzione “<b>Segnalazioni</b>”, tramite la funzione di carteggio</p> <p>Il servizio è operativo 24 ore su 24, per 365 giorni l’anno, le risposte dello staff qualificato vengono date in orario d’ufficio.</p> <p>La segnalazione è inoltrata direttamente al reparto di competenza. Inoltre è possibile contattare il <b>Numero 0954035188</b> dal lunedì al venerdì, dalle</p> <p style="text-align: center;"><b>8.45-13.45</b> <b>15:00 – 18:00</b></p> <p>Qualora venga richiesto dal cliente che il consulente si sostituisca all’operatore, Immedia riserva di proporre un servizio dedicato indipendente dalla presente scheda.</p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è :</p> <p><b>dal lunedì al venerdì, dalle 8.45-13.45 e dalle 15.00–18.00.</b></p> <p>Tale servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE effettuata tramite scrivania digitale <b>X-DESK, o numero 0954035188</b></p> <p>Nel caso in cui la segnalazione non trovi soluzione immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di 8 ore lavorative secondo il periodo di erogazione di servizio.</p>
<p>Formazione a calendario:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corsi di formazione collettivi tematici;</li> <li>• Corsi di formazione collettivi a seguito di evoluzione normativa; Corsi di formazione webinar tematici;</li> <li>• Corsi di formazione collettivi webinar a seguito di evoluzione normativa.</li> </ul>	<p>L’iscrizione ai corsi avviene online tramite registrazione sul sito <a href="http://www.immediaspa.com/area_clienti">www.immediaspa.com/area_clienti</a> selezionare l’ente, fare l’accesso, e poi cliccare sulla voce formazione disponibile H24/365 giorni all’anno.</p>	<p>I corsi si terranno presso le sedi di Catania, Palermo e Reggio Calabria o via webinar</p> <p>Le date e le location potrebbero subire variazioni. L’eventuale esiguità del numero di partecipanti, ne determinerà l’annullamento.</p>
<p>Formazione continua:</p> <p>Accesso al catalogo dei webinar registrati</p>	<p>L’iscrizione ai corsi avviene online tramite registrazione sul sito <a href="http://www.immediaspa.com/area_clienti">www.immediaspa.com/area_clienti</a> selezionare l’ente, fare l’accesso, e poi cliccare sulla voce formazione disponibile H24/365 giorni all’anno.</p>	<p>Il periodo di disponibilità del servizio escluse interruzioni è H24/365 giorni l’anno. Vengono eseguiti debiti salvataggi per garantire il ripristino del servizio a fronte di eventi destabilizzanti.</p>

#### PREREQUISITI

Il corretto funzionamento del servizio è subordinato alla stabilità e ampiezza di banda della linea internet da cui si effettua la connessione sia in termini di download che di upload, nonché dal corretto funzionamento degli apparati di rete (firewall e router) installati presso l’Ente.

#### Firma del Cliente

(firma autografa omissa ai sensi dell’art.3 D.lgs 39/1993)



Sede Legale ed operativa

Reggio Calabria  
Corso Vittorio Emanuele III,109  
89127 Reggio Calabria



Sede amm.va ed operativa

Catania  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania



Sede Operativa

Palermo  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo



Tel +39 095 40 35 111

protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com  
Iscr. Albo riscossione MEF 211



Immedia S.p.a. Socio Unico

Cap.Soc. i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Codice Univoco M5UXCR1  
C.C.I.A.A. REA n°151045