



Spett. le Ente
Vittoria

c.a. Responsabile dei SERVIZI INFORMATICI.

c.a. Responsabile dell'AREA PERSONALE.

c.a. Responsabile dei SERVIZI FINANZIARI.

Oggetto: Convenzione Servizi Digitali Immedia "Chiavi in Mano"

Gentile Cliente,

la sfida posta dal "M.I.T.D." (Ministero Innovazione Transizione Digitale) alla Pubblica Amministrazione Locale di riuscire a cogliere le innumerevoli opportunità poste dal Piano di Ripresa e Resilienza P.N.R.R., ha dato l'accelerazione definitiva al processo di innovazione, obbligando gli Enti a rivedere in chiave digitale l'erogazione dei servizi ai propri cittadini e quindi rimodulare opportunamente i processi produttivi dell'Ente.

Il P.N.R.R. rappresenta infatti un'enorme occasione non solo per aumentare la produttività, l'innovazione e l'occupazione, ma soprattutto per garantire finalmente una reale cultura digitale che permetta di colmare il divario territoriale dovuto al cosiddetto "Digital Divide".

Noi di Immedia da oltre quaranta anni "Partner Tecnologici", al fianco degli Enti Locali, abbiamo accettato e reso nostra anche questa sfida, proponendo ai nostri Clienti dei servizi e dei prodotti aggiornati e realmente innovativi che daranno finalmente impulso alla P.A.L. nella auspicata "Transizione Digitale" secondo quanto previsto nel piano triennale AgID nell'ambito del PNRR.

Pertanto, Vi proponiamo la ns. migliore offerta che comprende il rinnovo di tutti i servizi "Chiavi in Mano" fruiti lo scorso anno, tenendo conto che per quanto riguarda i servizi che prevedono il criterio D.N.S.H (Do Not Significant Harm), fondamentale per la corretta rendicontazione dei fondi PNRR, Vi verrà inviata una successiva proposta di supplemento economico per i servizi che prevedono tale specifica integrazione.

IMMEDIA S.p.A.

[Firma]



Dati cliente

Vittoria
Piazza Bixio 34
Vittoria (RG)

Tipo fatturazione
Annuale

CPV MEPA:
72000000-5

Durata convenzione
dal **01/01/2023** al **31/12/2023**

Data invio
17 Febbraio 2023

Totale imponibile ANNUO:
€ 2.700,00

Partita IVA
00804320885

Codice cliente
23989

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
FIN00 - FD FINANZIARIA			
PER00 - FD PERSONALE			
SIS13 - X-DESK			
Totale annuo	€ 2.700,00		€ 3.294,00

*Grazie per la Vostra
fiducia nei nostri servizi*

Assistenza tecnica
+390954035111

Ufficio Contratti
+390954035125

Ufficio MEPA
+390954035157

Commerciale
Vinciguerra Giorgio
3477455299

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

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)

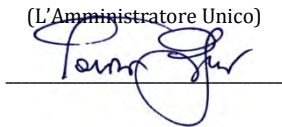
Grazia Parisi

Il Cliente

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>

Immedia Prot. in partenza N. 0000727 del 17-02-2023



Immedia S.p.A. Socio Unico
Reggio Calabria
Corso Vittorio Emanuele III, 109
89127 Reggio Calabria

Catania
Viale Giuseppe Lainò, 6
95126 Catania

Palermo
Via Giotto, 64
90145 Palermo

+39 095 40 35 111
protocollo@immediaspa.com
mail@pec.immediaspa.com
www.immediaspa.com

C.F. e P.I. 02154040808
CAP.SOC. I.V. € 2.800.000
C.C.I.A.A. REA n° 151045

FD-RAGIONERIA

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"> Gestione mastro (Entrate/uscite) Gestione bilancio di previsione (creazione, allineamento dati, relazioni, stampe...) Gestione bilancio (provvisorio/definitivo) e variazioni di bilancio Gestione conto di bilancio (residui, controlli, relazioni, stampe...) Gestione conto economico – patrimoniale ordinario esemplificato Gestione consolidato Trasmissione BDAP Gestione anagrafica beneficiari Certificazioni Uniche Certificazione crediti Gestione distinte e tesoreria Gestione Statistiche Relazione di inizio e fine mandato Gestione fatture e documenti non fiscali Controllo di gestione Controlli e sistemazione dati presenti in procedura Chiusura e apertura dell'anno di lavoro; Gestione economato Gestione inventario Gestione IVA Gestione ordini e magazzino Piano triennale OOPP <p>Maggiore supporto sulle assistenze che verranno smistate dallesoftware 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", e tramite la funzione di</p> <div data-bbox="699 853 1054 936">  Carteggio </div> <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 servizio di inserimento segnalazioni al Numero unico.</p> <div data-bbox="687 1375 1099 1464">  095 40 35 111 </div> <p>dal lunedì al venerdì 8.45-13.45 15:00 – 18:00</p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è :</p> <p>dal lunedì al venerdì 8.45-13.45 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 unico.</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: Corsi di formazione collettivi tematici; Corsi di formazione collettivi a seguito di evoluzione normativa; Corsi di formazione webinar tematici; Corsi di formazione collettivi webinar a seguito di evoluzione normativa.</p>	<p>L'iscrizione ai corsi avviene online tramite registrazione sul sito www.immediaspa.com/area_clienti selezionare l'ente, fare l'accesso, e poi cliccare sulla voce formazione disponibile</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</p>



	H24/365 giorni all'anno.	partecipanti, ne determinerà l'annullamento.
Formazione continua: Accesso al catalogo dei webinar registrati	L'iscrizione ai corsi avviene online tramite registrazione sul sito www.immediaspa.com/area_clienti selezionare l'ente, fare l'accesso, e poi cliccare sulla voce formazione disponibile H24/365 giorni all'anno.	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.

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)

Immedia Prot. in partenza N. 0000727 del 17-02-2023



Immedia S.p.A. Socio Unico
 Reggio Calabria
 Corso Vittorio Emanuele III, 109
 89127 Reggio Calabria

Catania
 Viale Giuseppe Lainò, 6
 95126 Catania

Palermo
 Via Giotto, 64
 90145 Palermo

+39 095 40 35 111
protocollo@immediaspa.com
mail@pec.immediaspa.com
www.immediaspa.com

C.F. e P.I. 02154040808
 CAP.SOC. I.V. € 2.800.000
 C.C.I.A.A. REA n° 151045

FD - PERSONALE

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"> • Sistemazione e corretta lettura del cartellino; • Creazione di orario e turni di lavoro del dipendente; • Gestione anagrafica dipendenti; • Chiusura e apertura dell'anno di lavoro; • Tutoring elaborazioni mensili; • Tutoring adempimenti annuali; • Corretta gestione di variazioni economiche e giuridiche del personale dell'Ente; • Parametrizzazione dei canali di comunicazione tra responsabili, dipendenti e ufficio del personale; • Modalità di gestione di personale non dipendente dell'Ente (convenzione / scavalco / commissari / amministratori); • Tutoring alla previsione di spesa per il personale; • Gestione della pianta organica dell'ente. • Gestione dei flussi di comunicazione con gli Istituti preposti. <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", e tramite la funzione di</p> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;">  Carteggio </div> <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 servizio di inserimento segnalazioni al Numero unico.</p> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;">  095 40 35 111 </div> <p style="text-align: center;">dal lunedì al venerdì 8.45-13.45 15:00 – 18:00</p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è :</p> <p style="text-align: center;">dal lunedì al venerdì, dalle 8.45-13.45 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 unico.</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"> • Corsi di formazione collettivi tematici; • Corsi di formazione collettivi a seguito di evoluzione normativa; Corsi di formazione webinar tematici; 	<p>L'iscrizione ai corsi avviene online tramite registrazione sul sito www.immediaspa.com/area_clienti 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.</p>

<ul style="list-style-type: none"> Corsi di formazione collettivi webinar a seguito di evoluzione normativa. 		L'eventuale esiguità del numero di partecipanti, ne determinerà l'annullamento.
Formazione continua: Accesso al catalogo dei webinar registrati	L'iscrizione ai corsi avviene online tramite registrazione sul sito www.immediaspa.com/area_clienti selezionare l'ente, fare l'accesso, e poi cliccare sulla voce formazione disponibile H24/365 giorni all'anno.	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.

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)



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 DESK 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>ATTIVITÀ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Manutenzione della piattaforma software presso IDC CERTIFICATA. • Hosting presso IDC CERTIFICATA. • Aggiornamento software relativo al servizio a canone. • Assistenza e formazione da remoto sulla fruizione del servizio. 	<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 "Segnalazioni", e tramite la funzione di</p> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;">  Carteggio </div> <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 servizio di inserimento segnalazioni al Numero unico.</p> <div style="border: 1px solid green; padding: 5px; text-align: center;"> 095 40 35 111 </div> <p style="text-align: center;"> dal lunedì al venerdì 8.45-13.45 15:00 – 18:00 </p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è :</p> <p style="text-align: center;"> dal lunedì al venerdì 8.45-13.45 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 unico.</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 DESK e X-DESK. 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 miglior richiesta.</p> <p>Per le richieste di modifiche adeguate 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>		

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