



Spett. le Ente  
Vittoria

c.a. Responsabile dei SERVIZI INFORMATICI.  
c.a. Responsabile dei SERVIZI AMMINISTRATIVI.

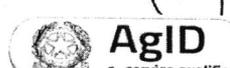
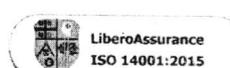
**Oggetto:** Convenzione Servizi Digitali Immedia "Chiavi in Mano"

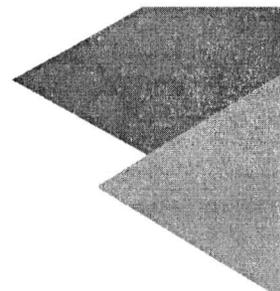
Gentile Cliente,  
la sfida posta dal "M.I.T.D." (Ministero Innovazione Transizione Digitale) alla Pubblica Amministrazione Locale di riuscire a cogliere le innumerevoli opportunità poste dal Piano di Ripresa e Resilienza P.N.R.R., ha dato l'accelerazione definitiva al processo di innovazione, obbligando 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.





### 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  
12 Aprile 2023

Totale imponibile ANNUO:  
**€ 1.400,00**

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
SEGOO - FD SEGRETERIA			
<b>Totale annuo</b>	<b>€ 1.400,00</b>		<b>€ 1.708,00</b>

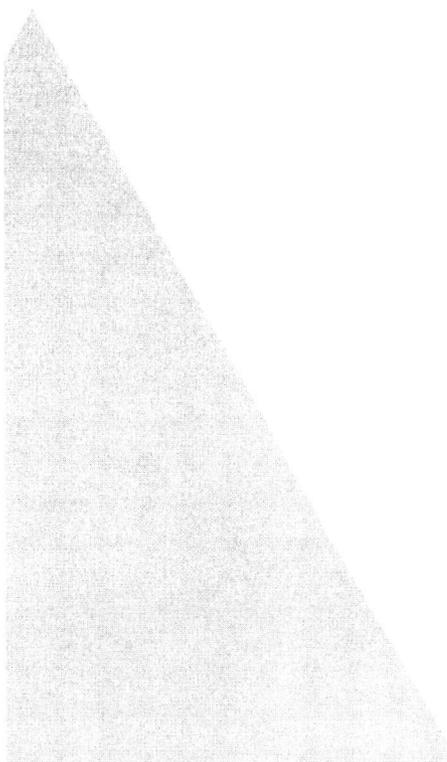
Grazie per la Vostra  
fiducia nei nostri servizi

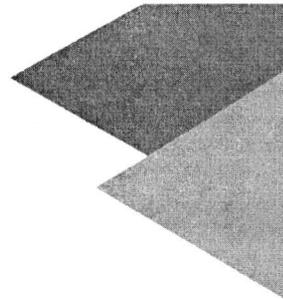
Assistenza tecnica  
+390954035111

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

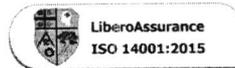
- Nel caso in cui l'attività di copia di salvataggio non sia compresa nel servizio, è fatto obbligo al CLIENTE di operare affinché risulti sempre garantita la salvaguardia delle proprie informazioni (es. salvataggio delle banche dati, ecc.) anche in considerazione dell'espletamento degli adempimenti 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.

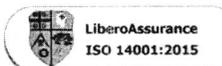
#### ART. 13 RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

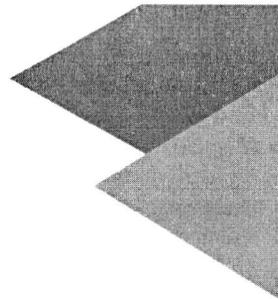
- a) Il presente contratto s'intenderà risolto in caso di inadempimento di una delle parti alle obbligazioni assunte in base alla presente convenzione qualora esso si protragga per oltre 90 giorni successivi ad apposita comunicazione scritta.
- b) Il presente contratto s'intenderà automaticamente risolto 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

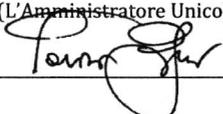
Il Cliente





**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>



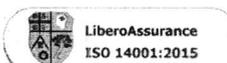
ISO 9001



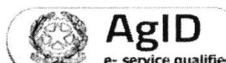
ISO 20000-1



ISO 27001  
ISO 27017  
ISO 27018



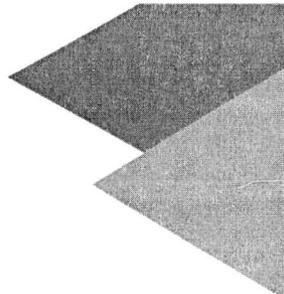
LiberoAssurance  
ISO 14001:2015



AgID  
e-service qualified



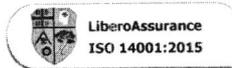
MEF  
Concessionario  
Riscossione  
Tributi N° 211

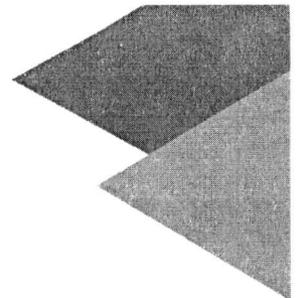


## FD - SEGRETERIA

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>• Monitoraggio attività previste dal Piano Triennale per l'Informatica relativamente ai documenti informatici;</li> <li>• Protocollazione e fascicolazione dei documenti della AOO;</li> <li>• Creazione, gestione e conservazione degli Atti Amministrativi;</li> <li>• Tutoring dei documenti da pubblicare sul portale e relative sezioni dedicate;</li> <li>• Tutoring sulla conservazione digitale rispetto di quanto previsto in toto dal D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82, "Codice dell'Amministrazione Digitale", con particolare riferimento agli artt. 1, 20,21,24,29,43,44;</li> <li>• Flussi documentali digitali gestiti con i software del Protocollo Area Segreteria Ufficio Contratti, rispetto di quanto previsto al D.P.C.M. 22 febbraio 2013, "Regole in materia di generazione, apposizione e verifica delle firme elettroniche avanzate, qualificate e digitali..."</li> </ul> <p>Grazie a "Consulente al tuo Fianco" il cliente, avrà 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 <b>Cluod certificata AgID</b>, denominata <b>X-DESK</b>, che permetterà loro di interloquire con i tecnici specializzati di Immedia grazie <b>alla funzione "Segnalazioni"</b>, e tramite la funzione di</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;">  <span style="font-size: 1.2em; font-weight: bold;">Carteggio</span> </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 <b>Numero unico</b>.</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; text-align: center;"> <span style="font-size: 1.5em; font-weight: bold;">095 40 35 111</span> </div> <p style="text-align: center;"><b>dal lunedì al venerdì</b>  <b>8.45-13.45</b>  <b>15:00 - 18:00</b></p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è:</p> <p style="text-align: center;"><b>dal lunedì al venerdì</b>  <b>8.45-13.45</b>  <b>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 <b>numero unico</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.</p>





		L'eventuale esiguità del numero di partecipanti, determinerà l'annullamento.
Formazione continua: Accesso al catalogo dei webinar registrati	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.	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 omissa ai sensi dell'art.3 D.lgs 39/1993)*

