



Reggio Calabria, 8 Febbraio 2021

*Aut. 10 del 8/04/2021*

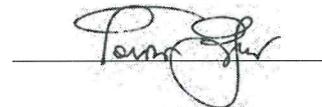
Spett. le Amministrazione Ente  
UNIONE DEI COMUNI DEL COMPRESORIO  
DI NAXOS E TAORMINA

OGGETTO: Convenzione Servizio "FILODIRETTO EVO" IMMEDIA S.p.A. e relativo prospetto economico

Gentile Cliente,

Il 31 dicembre p.v. scadrà la convenzione in oggetto specificata, e, con la presente si trasmette la convenzione con i relativi allegati dei servizi digitali e il relativo prospetto economico. Ricordiamo che 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. L'Ente può trasmettere direttamente la comunicazione d'ordine o di impegno di spesa completo di riferimenti dell'atto e CIG, oppure effettuare l'acquisto nel sistema del Mercato Elettronico acquistiretePA come indicato nel prospetto economico. Al fine di soddisfare le vostre richieste nei tempi previsti, vi preghiamo di restituire la convenzione debitamente firmata e timbrata completa degli estremi della determinazione di impegno di spesa e CIG via PEC all'indirizzo [mail@pec.immediaspa.com](mailto:mail@pec.immediaspa.com) entro il 31 Gennaio 2022.

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



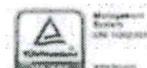
Sede Legale ed operativa  
**Reggio Calabria**  
Corso Vittorio Emanuele, 109  
89127 Reggio Calabria  
Tel +39 095 40 35 111  
[protocollo@immediaspa.com](mailto:protocollo@immediaspa.com)  
[mail@pec.immediaspa.com](mailto:mail@pec.immediaspa.com)



Sede amm.va ed operativa  
**Catania**  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel +39 095 40 35 111  
[protocollo@immediaspa.com](mailto:protocollo@immediaspa.com)  
[mail@pec.immediaspa.com](mailto:mail@pec.immediaspa.com)



Filiale  
**Palermo**  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo  
Tel +39 095 40 35 111  
[protocollo@immediaspa.com](mailto:protocollo@immediaspa.com)  
[mail@pec.immediaspa.com](mailto:mail@pec.immediaspa.com)



Immedia S.p.a. Socio Unico  
Capitale Sociale i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02754040908  
Iscr. reg. imp. SC n°02754040908  
C.C.I.A.A. REA n°133045  
[protocollo@immediaspa.com](mailto:protocollo@immediaspa.com)  
[mail@pec.immediaspa.com](mailto:mail@pec.immediaspa.com)  
[www.immediaspa.com](http://www.immediaspa.com)



## Convenzione per i servizi Filodiretto EVO Immedia S.p.A per l'Ente UNIONE DEI COMUNI DEL COMPRESORIO DI NAXOS E TAORMINA

### ART. 1 DISPOSIZIONI GENERALI

- 1. La presente convenzione è stipulata tra la società IMMEDIA S.p.A., con sede in Reggio Calabria - RC - (di seguito denominata IMMEDIA) nella persona del legale rappresentante pro tempore e l'amministrazione dell'Ente sopra citato (di seguito denominato CLIENTE) nella persona del funzionario delegato.
- 2. Il CLIENTE ha richiesto ad IMMEDIA la fornitura dei servizi descritti nelle schede dei servizi allegate 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 dell'adeguata preparazione tecnico/professionale.
- 3. Le parti convengono che i servizi garantiti dalla presente convenzione ed il canone relativo sono quelli descritti nel prospetto economico e nelle schede dei servizi di seguito allegate. Il prospetto economico e le schede dei servizi costituiscono parte integrante ed inscindibile del presente accordo, in quanto sottoscritto contestualmente dalle parti contraenti, alla firma della presente scrittura.
- 4. Gli accordi qui convenuti annullano e sostituiscono qualsiasi diversa intesa precedentemente intercorsa fra le parti; ogni modifica della presente convenzione dovrà risultare da atto scritto e controfirmato dalle parti. Parimenti il prospetto economico dei servizi, allegato e firmato, annulla e sostituisce quelli precedenti.
- 5. La modalità di fatturazione prevista nel presente contratto sarà annuale anticipata.
- 6. Il saldo della fattura dovrà essere perfezionato entro 30 gg. dalla data della fattura. In assenza di regolarità contabile Immedia S.p.A. potrà interrompere i servizi, senza che tale atto venga identificato come interruzione di Pubblico Servizio.

### ART. 2 DURATA DELLA CONVENZIONE

La presente convenzione è da considerare valida ed efficace nel periodo indicato dal prospetto economico per tutti i dipendenti e gli Amministratori del CLIENTE.

### ART. 3 SERVIZI OFFERTI

Nell'ambito delle prestazioni previste in base alle esigenze manifestate, IMMEDIA garantisce con la presente convenzione:

- L'adeguato ed efficiente supporto, operato da parte del proprio personale tecnico specializzato nell'ambito di erogazione dei singoli specifici servizi e all'utilizzo dei relativi programmi applicativi, per tutto il periodo della convenzione in grado di fornire un'assistenza generale di livello elevato;
- l'esclusiva possibilità di partecipare ai numerosi corsi di formazione e di informazione inseriti a catalogo e fruibili anche mediante tecnologia webinar, su tutte le materie inerenti l'Ente Locale, con il valore aggiunto di poter intervenire nelle sessioni di domande/risposte, dialogo e di confronto tra colleghi erogate da consulenti esperti in materia.

### ART. 4 MODALITA' DI ACCESSO AL SERVIZIO

- Le modalità di accesso ai servizi ed i tempi di intervento/erogazione, vista la varietà dei servizi offerti, saranno meglio descritti nelle schede allegate, per ciascuno dei servizi.

### ART. 5 TEMPI DI INTERVENTO

- L'accesso ai servizi ed i tempi di intervento, possono prodursi mediante varie modalità meglio descritti nelle schede allegate.

IMMEDIA S.p.A.  
L'Amministratore Unico

Il Cliente

  
(Grazia Parisi)



Sede Legale ed operativa  
**Reggio Calabria**  
Corso Vittorio Emanuele, 109  
89127 Reggio Calabria  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Sede amn. va ed operativa  
**Catania**  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Filiale  
**Palermo**  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



immedia S.p.a. Socio Unico  
Capitale Sociale i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02754040808  
scr. reg. imp. RC n°02754040808  
C.C.I.A.A. REA n°151045  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com



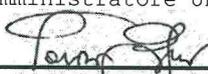
**DICHIARAZIONE DI CONFORMITA' ALLA NORMATIVA PRIVACY ATTESTANTE I CRITERI ADOTTATI DALLA IMMEDIA S.p.A NELLA GESTIONE DEI SERVIZI E DELLE ATTIVITA' INERENTI I CONTRATTI STIPULATI CON I PROPRI CLIENTI.**

La società IMMEDIA S.p.A, avente sede legale in Reggio Calabria, Corso Vittorio Emanuele III, 109 Scala D, P.Iva. n. 02154040808, Titolare dei Trattamenti Dati posti in essere per l'espletamento delle attività e dei compiti inerenti i contratti stipulati con i propri Clienti, in ottemperanza a quanto disposto dal Regolamento Europeo Privacy (GDPR) 679/2016 e dal Codice in materia di protezione dei dati personali D.lgs.196/2003 integrato con le modifiche introdotte dal D.Lgs.101/2018, in qualità di **RESPONSABILE ESTERNO DEI TRATTAMENTI** si impegna conformemente quanto disposto dall'art.28 del GDPR a :

- trattare i dati ai soli fini della esecuzione delle attività e dei compiti previsti dal contratto vigente tra le parti;
- rispettare i principi di cui all'art. 5 del GDPR;
- adottare tutte le misure richieste ai sensi dell'art. 32 del GDPR in materia di "Sicurezza del trattamento" ed ai sensi dell'art. 6 in materia di "Liceità del Trattamento", in particolare: i trattamenti dei dati avverranno in maniera lecita e corretta mediante strumenti automatizzati, informatici e telematici, con logiche strettamente correlate alle finalità dei trattamenti posti in essere e, comunque, con modalità idonee a garantirne la sicurezza e la riservatezza in conformità alle disposizioni previste dall'articolo 32 GDPR. I dati saranno trattati per il tempo strettamente necessario a conseguire gli scopi per cui sono stati raccolti. Specifiche misure di sicurezza interne sono osservate per prevenire la perdita dei dati, usi illeciti o non corretti ed accessi non autorizzati;
- garantire che le persone all'interno della propria azienda, autorizzate a vario titolo al trattamento dei dati, si siano impegnate alla riservatezza;
- a non ricorrere ad altro responsabile senza previa autorizzazione scritta da parte del titolare;
- ad assistere il titolare con misure tecniche ed organizzative adeguate al fine di **soddisfare l'obbligo del titolare di dare seguito alle richieste di esercizio dei diritti dell'interessato;**
- a cancellare/restituire tutti i dati al termine della prestazione dei servizi relativi ai trattamenti posti in essere ed a cancellare le copie esistenti;
- mettere a disposizione del Titolare tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dalla normativa vigente; trattare i dati ai soli fini dell'espletamento dell'incarico ricevuto;
- ad informare il Titolare del trattamento dell'Ente in caso di violazione delle norme del Regolamento Europeo e/o del Codice Privacy. La IMMEDIA S.p.A in qualità di **RESPONSABILE ESTERNO DEI TRATTAMENTI** per l'espletamento delle attività e dei compiti inerenti i contratti stipulati con i propri clienti, conformemente a quanto disposto dall'art 30 del GDPR dichiara di avere adottato un **REGISTRO INTERNO DELLE ATTIVITA' DI TRATTAMENTO** per i trattamenti svolti per conto dei Titolari contenente:
  - o il nome ed i dati di contatto del Responsabile del Trattamento;
  - o i dati di contatto del Responsabile della Protezione dei Dati;
  - o le categorie dei trattamenti effettuati per conto del Titolare;
  - o una descrizione generale delle misure di sicurezza tecniche ed organizzative adottate dall'azienda ai sensi dell'art. 32, paragrafo 1. Sul nostro sito dell'azienda [www.imediaspa.com](http://www.imediaspa.com) nel link relativo alla Privacy GDPR sono resi disponibili e scaricabili i sotto elencati documenti:
- l'Informativa generale Privacy; l'informativa per i dati trattati tramite il sito dell'azienda;
- I dati di contatto del DPO; il modello di nomina della società in qualità di Responsabile esterno dei trattamenti posti in essere in virtù dei contratti stipulati. Di tutto quanto sopra informato e altresì ammonito dei diritti che mi competono, che integralmente sono trascritti in calce alla presente, il sottoscritto **DICHIARA IL PROPRIO CONSENSO** alla suindicata IMMEDIA S.P.A. al trattamento dei dati personali de quibus nelle forme e nei termini indicati.

IMMEDIA S.p.A.  
L'Amministratore Unico

Il Cliente

  
(Grazia Parisi)





## PROSPETTO ECONOMICO

Convenzione per il periodo dal 01/01/2021 al 31/12/2021

Servizi in erogazione	Imponibile Annuo €	IVA DI LEGGE		Totale €
		%	Importo €	
- filodiretto evo 1 Fd finanziaria X-desk				
<b>TOTALE COMPETENZA ANNO 2021</b>	<b>1.500,00</b>		<b>330,00</b>	<b>1.830,00</b>



Sede Legale ed operativa

**Reggio Calabria**  
Corso Vittorio Emanuele, 109  
89127 Reggio Calabria  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Sede amm.va ed operativa

**Catania**  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Filiale

**Palermo**  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Immedia S.p.a. Socio Unico

Capitale Sociale i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
iscr. reg. impr. RG n°02154040808  
C.C.I.A.A. REA n°191045  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com



PROSPETTO ECONOMICO PER IL PERIODO 01/01/2021 - 31/12/2021

È possibile effettuare l'acquisto in MePA - Acquistinrete con TRATTATIVA DIRETTA al codice: RIPCONV\_ASS

La somma di euro 1.500,00 + IVA di legge,  
per il periodo 01/01/2021 - 31/12/2021 è stata impegnata con  
atto di Determinazione n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_  
impegno di spesa n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_  
stipula MePA n° \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_  
C.I.G. \_\_\_\_\_

IL CLIENTE (timbro e firma)

\_\_\_\_\_



Sede Legale ed operativa

**Reggio Calabria**  
Corso Vittorio Emanuele, 109  
89127 Reggio Calabria  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Sede amm.va ed operativa

**Catania**  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Filiale

**Palermo**  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Immedia S.p.a. Socio Unico

Capitale Sociale i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02154040808  
Iscr. reg. impr. RC n°02154040808  
C.C.I.A.A. REA n°150045  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com



## X-CLOUD SERVICE

SCHEDA DI MANUTENZIONE DEL SERVIZIO

Qualificazione AGID: <https://cloud.italia.it/marketplace/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>disaster recovery</b> se previsto.</li> <li>• Servizio di <b>monitoraggio</b> degli access log se previsto.</li> </ul> </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>	<p>Assistenza prioritaria via trouble ticket con accodamento tramite scrivania digitale <b>X-DESK</b> alla funzione "<b>Segnalazioni</b>".</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. La segnalazione è inoltrata direttamente al reparto di competenza.</p> <p>Tramite <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 dal lunedì al venerdì, dalle 8.30-13.30 e dalle 14.30-17.30. Tale servizio garantisce un contatto immediato per ogni richiesta del CLIENTE effettuata tramite <b>Numero 0954035188</b> e una presa in carico immediata tramite scrivania digitale <b>X-DESK</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 "disaster recovery" 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, 109  
89127 Reggio Calabria  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



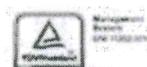
Sede amm.va ed operativa

**Catania**  
Viale Giuseppe Laino, 6  
95126 Catania  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Filiale

**Palermo**  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com

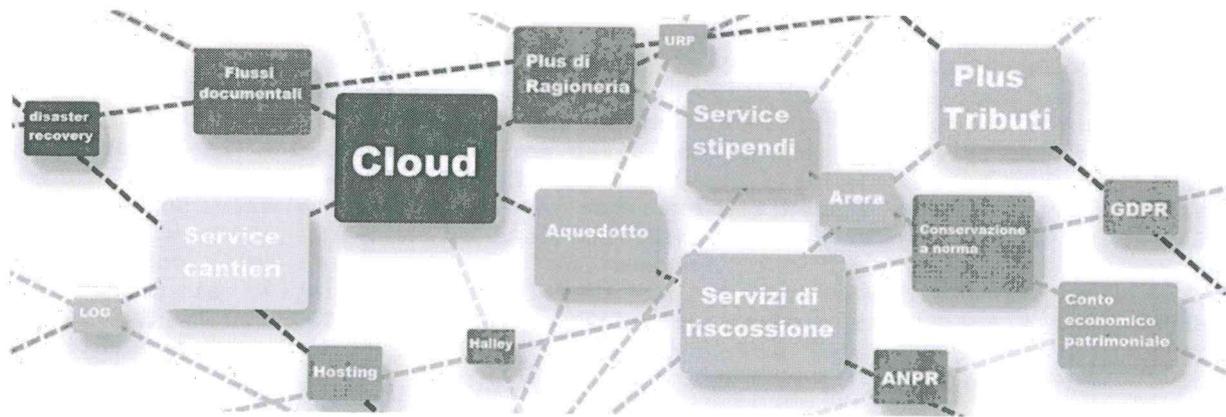


Immedia S.p.A. Socio Unico

Capitale Sociale i.v. 2.800.000,00  
C.F. n° P1.02754040808  
acc. reg. imp. IC n°02754040808  
C.C.I.A.A. REA n°953045  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com



## Filodiretto EVO l'evoluzione digitale della Pubblica Amministrazione Locale.



La straordinaria emergenza dovuta alla nota pandemia in corso ha accelerato le sfide poste dalla digitalizzazione dei servizi e dei processi, legate all'evoluzione tecnologica incalzante, imponendo alla P.A.L. di dotarsi di nuove infrastrutture digitali e nuovi servizi per adeguare i propri processi interni in chiave digitale secondo le disposizioni poste da AGID.

Immedia S.p.A., da sempre a fianco del Vs Ente come Partner Tecnologico, ha fatto propria questa sfida, facendo evolvere i propri servizi in chiave digitale ampliando la propria offerta.

Il servizio "Filodiretto", pertanto, si trasforma in "**FILODIRETTO EVO**", un cambiamento non solo nel nome, bensì un'evoluzione che comprende al proprio interno, oltre a quanto già presente nella precedente convenzione, anche i seguenti servizi digitali:

**X-DESK**, è una scrivania digitale pensata per poter mettere a disposizione di ogni operatore dell'Ente, sia un canale privilegiato di contatto con la nostra struttura, sia una scrivania virtuale in grado di raccogliere e amministrare tutte le attività quotidiane di ogni operatore. Accessibile da browser, certificata nel marketplace AGID con autenticazione d'accesso anche mediante SPID, questo servizio, nativamente digitale, permette l'evoluzione dei processi di lavoro dell'Ente.

In aggiunta al servizio X-DESK viene fornito per tutta la durata della presente convenzione, **uno dei seguenti servizi:**

### EVO1,

**X-CLOUD SERVICE** - Il servizio qualificato nel marketplace di AGID <https://cloud.italia.it/marketplace/service/918>, è progettato per la PA. 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 o data base tipici delle PA. La gestione degli applicativi o dei data base resterà pertanto in capo all'Ente e tutto il



Sede Legale ed operativa

**Reggio Calabria**  
Corso Vittorio Emanuele,109  
89127 Reggio Calabria  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Sede emm.va ed operativa

**Catania**  
Viale Giuseppe Laino, 6  
95126 Catania  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Filiale

**Palermo**  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo  
Tel +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Immedia S.p.a. Socio Unico

Capitale Sociale i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02754040808  
iscr. reg. imp. RC n°02754040808  
C.C.I.A.A. REA n°131045  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com



resto sarà competenza di Immedia S.p.A. dopo un'attenta fase di studio di fattibilità e progettazione di quanto richiesto nel rispetto di standard ISO/IEC 27001:2017, ISO 27018:2019, ISO 9001:2015, ISO 20000-1:2018 e ISO/IEC 27017:2015 e alle indicazioni AgID.

**EVO2,**

**PORTALE DOCUMENTALE ARCA** - Il servizio qualificato nel marketplace di AGID <https://cloud.italia.it/marketplace/service/520>, è progettato e realizzato per la PA secondo le esigenze operative della stessa e consente all'Ente l'utilizzo di uno strumento informatico gestionale web per l'archiviazione, la gestione, la condivisione e la ricerca di documentazione digitale. Il servizio, in linea con quanto previsto dalle disposizioni normative, garantisce la salvaguardia e la disponibilità del dato rispondendo alle esigenze di back-up e disaster recovery. La gestione "in cloud" dei dati avviene per tutta la durata della convenzione. Il sistema di gestione integrato di IMMEDIA S.p.A. relativo al prodotto è conforme alle specifiche dettate dalle norme ISO 27001, ISO 27017, ISO 27018, ISO 9001 e ISO 20000 e si avvale di un CSP già qualificato AgIG e pubblicato nel Cloud Marketplace.



Sede Legale ed operativa

**Reggio Calabria**  
Corso Vittorio Emanuele,109  
89127 Reggio Calabria  
Tel +39 095 40 35 111  
[protocollo@immediaspa.com](mailto:protocollo@immediaspa.com)  
[mail@pec.immediaspa.com](mailto:mail@pec.immediaspa.com)



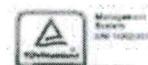
Sede amm.va ed operativa

**Catania**  
Viale Giuseppe Lainò, 6  
95126 Catania  
Tel +39 095 40 35 111  
[protocollo@immediaspa.com](mailto:protocollo@immediaspa.com)  
[mail@pec.immediaspa.com](mailto:mail@pec.immediaspa.com)



Filiale

**Palermo**  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo  
Tel +39 095 40 35 111  
[protocollo@immediaspa.com](mailto:protocollo@immediaspa.com)  
[mail@pec.immediaspa.com](mailto:mail@pec.immediaspa.com)



Immedia S.p.a. Socio Unico

Capitale Sociale i.v. 2.800.000,00  
C.F. e P.I. 02754040888  
iscr. reg. imp. RC n°02754040888  
C.C.I.A.A. REA n°953045  
[protocollo@immediaspa.com](mailto:protocollo@immediaspa.com)  
[mail@pec.immediaspa.com](mailto:mail@pec.immediaspa.com)  
[www.immediaspa.com](http://www.immediaspa.com)



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 sistemiche 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.

**IL CLIENTE (timbro e firma)**

---



Sede Legale ed operativa

**Reggio Calabria**  
Corso Vittorio Emanuele, 109  
89127 Reggio Calabria  
Tel. +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



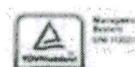
Sede amm.va ed operativa

**Catania**  
Viale Giuseppe Lainò, 5  
95126 Catania  
Tel. +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Filiale

**Palermo**  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo  
Tel. +39 095 40 35 111  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com



Immedia S.p.a. Socio Unico

Capitale Sociale i.v. 2.600.000,00  
C.F. e P.I. 02254040908  
iscr. reg. imp. IC n°02754040908  
C.C.I.A.A. REA n°751045  
protocollo@immediaspa.com  
mail@pec.immediaspa.com  
www.immediaspa.com



FD AREA + WEBINAR SCHEDA DI MANUTENZIONE DEL SERVIZIO		
Descrizione servizi e attività	Canali di erogazione e periodo di disponibilità per la richiesta del servizio	Livello di servizio
<p><b>Assistenza a richiesta:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Supporto agli operatori</li> <li>• Assistenza su appuntamento a seguito di evoluzione normativa;</li> <li>• Supporto per la personalizzazione dei testi tipo;</li> <li>• Supporto sull'utilizzo dei report statistici;</li> <li>• Supporto su operazioni di chiusura e riapertura nuovo esercizio;</li> <li>• Assistenza per sistemazione dopo esecuzione maldestra di aggiornamenti.</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> <li>• Supporto tecnico per gli aggiornamenti dell'ambiente e delle procedure ove necessario.</li> </ul>	<p>Registrazione online scegliendo "segnalazioni" sul sito <a href="http://assistenza.immediaspa.com">assistenza.immediaspa.com</a></p> <p>oppure</p> <p>tramite telefono, +39 095 403 51 88 dal lunedì al venerdì</p> <p><b>08:45 - 13:45</b> <b>15:00 - 18:00</b></p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è il seguente: dal lunedì al venerdì</p> <p><b>08:45 - 13:45</b> <b>15:00 - 18:00</b></p> <p>Tale servizio garantisce una presa in carico immediata per ogni richiesta del CLIENTE. A fronte della presa in carico immediata, il CLIENTE verrà contattato in un tempo massimo di 16 ore lavorative secondo il periodo di erogazione del servizio.</p> <p>L'erogazione del servizio avviene esclusivamente da remoto.</p>
<p><b>Formazione a calendario:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Corsi di formazione collettivi tematici;</li> <li>• Corsi di formazione collettivi a seguito di evoluzione normativa;</li> <li>• 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</p> <p><a href="https://assistenza.immediaspa.com/">https://assistenza.immediaspa.com/</a></p> <p>clickando sulla voce formazione</p>	<p>I corsi si terranno presso le sedi di Catania, Palermo e Reggio Calabria o via webinar sul sito: <a href="http://www.immediaspa.com">www.immediaspa.com</a></p> <p>Le date e le location potrebbero subire variazioni. L'eventuale esiguità del numero di partecipanti, ne determinerà l'annullamento.</p>
<p><b>Formazione continua:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesso al catalogo dei webinar registrati</li> </ul>	<p>sul sito:</p> <p><a href="https://assistenza.immediaspa.com/">https://assistenza.immediaspa.com/</a></p> <p>alla voce formazione 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>

**IL CLIENTE (timbro e firma)**



Sede Legale ed operativa:

**Reggio Calabria**  
Corso Vittorio Emanuele, 109  
89127 Reggio Calabria  
Tel +39 095 40 35 111  
[protocollo@immediaspa.com](mailto:protocollo@immediaspa.com)  
[mail@pec.immediaspa.com](mailto:mail@pec.immediaspa.com)



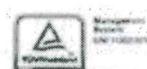
Sede amm.va ed operativa

**Catania**  
Viale Giuseppe Laino, 6  
95126 Catania  
Tel +39 095 40 35 111  
[protocollo@immediaspa.com](mailto:protocollo@immediaspa.com)  
[mail@pec.immediaspa.com](mailto:mail@pec.immediaspa.com)



Filiale

**Palermo**  
Via Giotto, 64  
90145 Palermo  
Tel. +39 095 40 35 111  
[protocollo@immediaspa.com](mailto:protocollo@immediaspa.com)  
[mail@pec.immediaspa.com](mailto:mail@pec.immediaspa.com)



Immedia S.p.a. Socio Unico

Capitale Sociale i.v. 2.800.000,00  
C.F. n° P1 02154040908  
iscr. reg. imp. SC n°02154040908  
C.C.I.A.A. REA n°151045  
[protocollo@immediaspa.com](mailto:protocollo@immediaspa.com)  
[mail@pec.immediaspa.com](mailto:mail@pec.immediaspa.com)  
[www.immediaspa.com](http://www.immediaspa.com)



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>Assistenza prioritaria via trouble ticket con accodamento tramite scrivania digitale <b>X-DESK</b> alla funzione "Segnalazioni".</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>Tramite <b>Numero 095.40.35.188</b> dal lunedì al venerdì, dalle</p> <p><b>8.45-13.45</b> <b>15.00-18:00</b></p>	<p>Il periodo di erogazione del servizio è dal lunedì al venerdì, dalle:</p> <p><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</p> <p><b>Numero 095.40.35.188</b></p> <p>e una presa in carico immediata tramite scrivania digitale <b>X-DESK</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>A seguito di segnalazione non risolvibili con il servizio di assistenza dedicato da remoto, per i servizi inclusi nella presente convenzione, si effettueranno interventi presso il CLIENTE se ritenuto necessario da IMMEDIA</p>
<p><b>CONTROL ROOM</b></p> <p>Monitoraggio proattivo delle piattaforme dedicate ai servizi per la verifica del corretto funzionamento</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 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 miglioni 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 align="center"><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)**

