

Trasmissione via PEC
MP/sl

Spett.le
Consorzio Intercomunale Servizi
Socio Assistenziali di Pianezza

alla c.a.

Sig. Marco Battaglia

protocollo.cissa@pec.it

Oggetto: Offerta di servizi PiemontePay

La Regione Piemonte ha incaricato CSI-Piemonte della gestione dei servizi in oggetto, pertanto di seguito vi forniamo la nostra offerta relativa ai servizi di PiemontePay per l'anno 2023.

In essa sono riportati i servizi in continuità già erogati nel 2022.

Come di consueto, il nostro Referente cliente è a disposizione per integrare o mettere a punto i contenuti dell'offerta a fronte di necessità non ancora definite.

Con i migliori saluti,

Firmato digitalmente da
Marco Perotto
Funzione Organizzativa
Servizi Digitali per la P.A

108.9/45/2023A/CSI
RIF. CSI: 1013795/00

INDICE

<input type="checkbox"/>	GENERALITA'	3
<input type="checkbox"/>	VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI	3
<input type="checkbox"/>	CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA.....	4
<input type="checkbox"/>	SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI	5
<input type="checkbox"/>	SEGNALAZIONE E RECLAMI	10
<input type="checkbox"/>	MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI	10
<input type="checkbox"/>	PROSPETTO ECONOMICO.....	11
<input type="checkbox"/>	IL SERVIZIO PIEMONTEPAY	12
<input type="checkbox"/>	ALLEGATO	16

- **GENERALITA'**

DENOMINAZIONE

Offerta Tecnico Economica Servizi “Piemonte Pay”

RICHIEDENTE

Ente Committente

Consorzio Intercomunale Servizi Socio Assistenziali di Pianezza

RIFERIMENTI DELL'ENTE

Sistemi Informativi

RIFERIMENTI DEL CSI-PIEMONTE

Referente cliente:

Maria Luigia Bosco – Funzione Organizzativa Servizi Digitali per la P.A.

Riferimento Servizio:

Maria Rosaria Napoletano – Funzione Organizzativa Servizi Digitali per la P.A.

AZIONE PRELIMINARE (solo per gli Enti che aderiscono per la prima volta)

L'Ente deve aver scelto Regione Piemonte come Intermediario tecnologico sul portale nazionale di PagoPA, deve aver compilato e firmato digitalmente la “LETTERA DI ADESIONE AL SISTEMA TECNICO ORGANIZZATIVO PIEMONTEPAY” disponibile all'indirizzo:

<http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/piemontepay/pagina/3598-adesione-al-sistema-tecnico-organizzativo-piemontepay>

e trasmesso la stessa via PEC alla Regione Piemonte

(sistema.informativo@cert.regione.piemonte.it).

- **VALORIZZAZIONE DEI SERVIZI**

La presente offerta riguarda il servizio in continuità relativo a PiemontePAY, da erogare per tutto il 2023; esso tiene conto di quanto emerso in termini di operatività e di esigenze del Cliente e l'interruzione avverrà solo su sua esplicita e formale comunicazione.

Gli importi dei servizi in offerta fanno riferimento al “Catalogo e Listino dei servizi del CSI” in corso di validità.

Il Cliente opera in regime di IVA ordinaria.

- **CONDIZIONI GENERALI DI FORNITURA**

La conferma d'ordine dovrà essere inviata alla casella di posta elettronica certificata protocollo@cert.csi.it.

Validità dell'Offerta:	30 gg data offerta.
Periodo di erogazione del servizio:	dal 1/1/2023 fino al 31/12/2023.
Fatturazione:	canoni annuali in unica soluzione anticipata al ricevimento dell'ordine che deve pervenire entro il 28/02, diversamente si procederà all'emissione automatica della fattura; il canone è annuale, indipendente dal numero di mesi di fruizione dei servizi.
Disdetta Servizi:	dovrà essere formalmente comunicata entro il 31/10 di ogni anno e avrà effetto a decorrere dal 01/01 dell'anno successivo.
Condizioni di pagamento:	30gg data ricevimento fattura, come previsto dal D.lgs. 231/02 e s.m.i.; qualora il pagamento della prestazione non sia effettuato per cause imputabili al Cliente entro il termine sopra citato, saranno dovuti gli interessi moratori ai sensi degli artt. 4 e 5 del D.Lgs. 231/02 e s.m.i., fatta salva la possibilità per il CSI-Piemonte di rifiutare di erogare i servizi richiesti dal Cliente in caso di accertata e grave inadempienza dello stesso al pagamento dei corrispettivi dei servizi oggetto della presente offerta.
IVA:	IVA a carico dell'Ente.

- **SICUREZZA E PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI**

I servizi oggetto della presente proposta comportano un trattamento di dati personali e/o particolari di titolarità del Cliente. In virtù di quanto prevede oggi la normativa in materia di protezione dei dati (GDPR 2016/679 e Codice Privacy e s.m.i), con l'accettazione della presente proposta il CSI Piemonte assume il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati relativi ai servizi oggetto dell'offerta. Le attività sui trattamenti dati sono realizzate nel rispetto dei vincoli contenuti nelle prescrizioni dell'art. 28 comma 3 del GDPR declinati per i servizi suindicati nell'Allegato "Data Protection Agreement" di seguito riportato che recepisce le recenti Clausole contrattuali tipo tra titolari del trattamento e responsabili del trattamento emanate con Decisione di Esecuzione (UE) 2021/915 della Commissione Europea del 4 giugno 2021.

Di seguito si specificano alcune informazioni relative al trattamento di dati personali correlato al servizio e alle misure tecniche ed organizzative implementate per garantire la sicurezza e la protezione dei dati personali trattati nell'ambito delle attività dettagliate nella presente offerta.

- Descrizione del trattamento: servizi di pagamento tramite PAGOPA.
- Categorie di interessati i cui dati personali sono trattati: cittadini e clienti/dipendenti del cliente.
- Categorie di dati personali trattati: dati anagrafici, codice fiscale, dati di contatto, dati relativi alla fornitura di un servizio di comunicazione elettronica.
- Finalità del trattamento: i dati vengono trattati per erogare il servizio di pagamento.
- Tempo di conservazione dei dati personali trattati: durata del contratto con il cliente.
- Durata del trattamento: durata del contratto con il cliente.

Elenco dei sub-responsabili: fatto salvo quanto specificato al punto 7) dell'Allegato "Data Protection Agreement", i sub-responsabili per il trattamento oggetto del servizio, alla data della presente proposta, sono:

- Engineering Ingegneria Informatica S.p.A. (mandataria)
- Pro Logic Informatica S.r.l. (mandante)
- Intellera Consulting S.r.l. (mandante)
- Scai Consulting S.r.l. (mandante)
- Thinkopen S.p.A. (subappaltatore)

Il trattamento dei dati personali (definiti "particolari" ai sensi dell'art. 9 del GDPR) dettagliato nel presente documento nei singoli servizi - rientra nell'ambito dello

svolgimento dei compiti di interesse pubblico o connesso all'esercizio di pubblici poteri tipici della Pubblica Amministrazione. I riferimenti puntuali alle normative di riferimento sono nella disponibilità del Cliente e/o Titolare del trattamento nei suoi documenti privacy (es. Registro delle attività di trattamento, informative, ecc.).

Istruzioni in materia di protezione dei dati (art 28 comma 3 punti a) - h) GDPR): tutte le specifiche contenute nel presente documento sono concordate e condivise con il Cliente e rappresentano - tutte - anche le "istruzioni" in materia di protezione dei dati personali.

Misure organizzative, tecniche, procedurali e logistiche sulla sicurezza nei trattamenti

Per garantire la disponibilità, la riservatezza, l'integrità e la tutela dei dati degli interessati, ai fini di mitigare i seguenti rischi:

- distruzione, perdita, modifica, divulgazione non autorizzata o accesso, in modo accidentale o illegale, a dati personali trasmessi, conservati o comunque trattati;
- trattamento dei dati non consentito o non conforme alle finalità delle operazioni di trattamento;
- interruzione della disponibilità dei dati involontaria o volontaria (dolosa);

sono implementate le misure di seguito elencate, scelte tenendo conto dello stato dell'arte e dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'oggetto, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche del rischio di varia probabilità e gravità per i diritti e le libertà delle persone fisiche.

Tutte le misure di sicurezza sono rivalutate periodicamente e ogni qualvolta si ravvede una variazione dell'efficacia delle stesse o del livello di rischio iniziale. Sono inoltre verificate periodicamente mediante gli audit previsti nell'ambito dei sistemi di gestione adottati dal CSI Piemonte (sistemi di gestione della qualità, sicurezza delle informazioni, continuità operativa, ecc).

Misure di sicurezza organizzative adottate dal CSI Piemonte:

Misura	Descrizione/Esempi
Formazione e sensibilizzazione del personale	Sono eseguiti gli interventi formativi previsti nel piano di formazione in materia di protezione dei dati definito annualmente
Istruzioni per il trattamento	Sono fornite agli autorizzati le istruzioni dettagliate sul trattamento dei dati (regole da applicare, manuali di organizzazione del servizio, disciplinare per l'uso degli strumenti aziendali, ecc.)
Definizione di regole di archiviazione	Sono definiti la politica e i processi di gestione dell'archivio cartaceo che contiene dati personali (consegna dei documenti, archiviazione, consultazione, ecc.)

Definizione del modello organizzativo	Sono definite regole e responsabilità a livello aziendale in materia di sicurezza e privacy e a livello di ruoli e responsabilità del progetto o servizio (es. modello organizzativo di gestione della privacy, regolamento privacy, codice etico, manuale dei profili professionali); sono definite processi, procedure e linee guida per la protezione dei dati personali (es. gestione del registro, gestione delle violazioni dei dati personali, gestione dei diritti degli interessati, gestione degli audit)
Audit	Sono eseguiti gli audit previsti nel piano di audit definito annualmente
Regolamentazione delle misure applicate nei rapporti con i fornitori	I contratti con i fornitori che trattano i dati includono istruzioni dettagliate in materia di protezione dei dati
Predisposizione di un modello per l'analisi dei rischi di privacy/sicurezza e PBDD	È adottato un modello per l'analisi, la valutazione e il trattamento dei rischi di sicurezza e privacy e un modello per documentare l'applicazione dei principi di privacy by design e by default (PBDD)
Documentazione del software e del servizio	Sono predisposti e aggiornati i documenti di progettazione, architettura, installazione del software utilizzato (es. vista d'insieme, documento di architettura, deploy, ecc.) e per la gestione del servizio

Misure di sicurezza tecniche trasversali adottate dal CSI Piemonte:

Misura	Descrizione/Esempi
Armadi e contenitori dotati di serrature	Sono disponibili contenitori per la conservazione sicura, dotati di serratura
Armadi, cassaforti e contenitori ignifughi	Sono disponibili contenitori ignifughi per la conservazione sicura
Misure antincendio	L'edificio in cui si svolge il trattamento è dotato di misure antincendio di protezione dei beni e dei documenti
Sistemi di sorveglianza	L'edificio in cui si svolge il trattamento è dotato di misure di controllo accessi ai locali e di videosorveglianza
Gestione delle postazioni di lavoro	Sono adottate misure per ridurre la possibilità che le postazioni di lavoro (sistemi operativi, applicazioni aziendali, software per ufficio, impostazioni, ecc.) vengano sfruttate per violare la sicurezza dei dati personali
Utilizzo di infrastrutture sicure (hw e complementari)	Le infrastrutture hardware e i sistemi complementari del CED sono oggetto di manutenzione periodica
Infrastrutture logiche aggiornate	Le infrastrutture software (es. middleware, software dei sistemi, ecc.) sono costantemente aggiornate

Misura	Descrizione/Esempi
Antivirus	Sulle postazioni di lavoro del CSI Piemonte sono installati antivirus aggiornati quotidianamente
Network monitoring	Si utilizzano strumenti di monitoraggio ed analisi del traffico che transita nel Data Center del CSI Piemonte, volti ad individuare situazioni anomale o malevoli
Separazione LAN	L'infrastruttura LAN del Data Center del CSI Piemonte adotta la separazione tra ambienti sviluppo, test, collaudo e produzione
Protezione della navigazione web (web filtering)	Sulle postazioni di lavoro del CSI Piemonte utilizzano sistemi di web filtering per evitare l'accesso a risorse web non autorizzate
Accessi da remoto con VPN	Si utilizza il sistema/protocollo VPN per l'accesso alle risorse del CSI Piemonte da remoto da parte di dipendenti e fornitori
Protezione perimetrale (firewall)	Vengono utilizzati strumenti di protezione della rete (Next Generation Firewall) per delimitare il perimetro di sicurezza del Data Center
Protezione perimetrale di rete	Vengono utilizzati strumenti di protezione degli attacchi DDoS verso la rete del Data Center del Consorzio
Gestione Log accessi privilegiati (es. SIEM)	Si utilizzano strumenti per la gestione dei log dei sistemi gestiti dal CSI Piemonte (es. log dei server dei database, dei firewall, ecc.). I log generati vengono esaminati e correlati per rilevare e gestire eventi di sicurezza (es. a fronte di un accesso illecito da un IP, si possono correlare i log degli apparati tracciati per esaminare cosa è avvenuto)
Backup	Sono adottati servizi infrastrutturali di backup

Ulteriori misure tecniche di sicurezza implementate sul trattamento oggetto dell'offerta applicate dal CSI Piemonte:

Misura	Descrizione/Esempi
Minimizzazione della quantità dei dati personali	Nel trattamento sono adottate misure tecniche e/o di progetto per ridurre la quantità dei dati necessari quali tecniche di filtraggio e rimozione, riduzione della sensibilità attraverso la conversione, riduzione della natura identificativa del dato, riduzione dell'accumulazione, limitazione dell'accesso
Sistema di autorizzazione	Sono utilizzati sistemi di gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi che garantiscono che gli autorizzati accedano ai soli dati necessari per l'esecuzione delle attività assegnate

Sistema di autenticazione	Si utilizza un sistema di autenticazione (locale o nazionale) con un grado di sicurezza adeguato in relazione al trattamento
Utilizzo di sistemi di autenticazione multifattore	E' previsto l'uso di certificati digitali, SPID o CIE per l'autenticazione dell'utente e/o per i servizi di cooperazione applicativa
Tracciabilità accessi risorse	Vengono tracciati gli accessi alle risorse critiche impiegate nel trattamento sul front end e back end del servizio.
Audit log applicativi	L'applicazione software traccia mediante log operazioni significative compiute dagli utenti su dati personali.
Gestione del ciclo di vita delle credenziali	È garantita la gestione del provisioning delle credenziali di autenticazione (creazione, revoca, modifica di credenziali) e la gestione delle autorizzazioni/ruoli applicativi (attribuzione, aggiornamento o revoca del ruolo)
Minimizzazione della vulnerabilità delle risorse utilizzate nel trattamento	Sono previste opportune tecniche per ridurre la vulnerabilità delle risorse impiegate nel trattamento (es politiche di aggiornamento del software, test funzionale e di vulnerabilità del software utilizzato, limitazioni dell'accesso fisico al materiale che contiene dati personali,)
Cifratura del canale	Viene utilizzato un canale cifrato per le comunicazioni mediante l'impiego di protocolli sicuri (es. HTTPS e SSH) nelle connessioni esposte all'esterno.
Protezione applicativa (WAF WEB Application Firewall)	Vengono utilizzati strumenti di protezione dei Siti WEB Istituzionali degli applicativi WEB

- **SEGNALAZIONE E RECLAMI**

Nel caso in cui il referente Ente volesse inoltrare una segnalazione o un reclamo, previa verifica con il Referente cliente di cui alla precedente sezione “Generalità”, occorrerà inviare una comunicazione riportante in oggetto la dicitura “Segnalazione” o “Reclamo”, seguita da una breve descrizione, alla casella PEC: protocollo@cert.csi.it e allo stesso Referente.

- **MODALITÀ DI EROGAZIONE DEI SERVIZI**

Per quanto attiene le modalità di erogazione dei servizi previsti in offerta (orari, modalità di accesso, utenti abilitati) si fa riferimento a quanto espresso nei paragrafi seguenti riferiti alle singole forniture e ai servizi di piattaforma.

Pur essendo i servizi informatici (ovvero l’accesso alle applicazioni software) disponibili h24 7x7, al di fuori degli orari di erogazione dei servizi eventuali disservizi o interruzioni che potranno verificarsi saranno presi in carico a partire dal successivo orario di erogazione dei servizi.

- **PROSPETTO ECONOMICO**

Canone Annuo

<i>Servizio</i>	<i>Fascia di costo</i>	<i>Importo</i>
E-payment	Canone fisso – ENTE MEDIO	548,45 €
Ricezione flussi completi	Canone fisso opzionale – ENTE MEDIO	82,27 €
TOTALE (IVA esclusa)		630,72 €

Il totale è comprensivo degli eventuali oneri per la sicurezza.

- **IL SERVIZIO PIEMONTEPAY**

Il servizio contribuisce al raggiungimento dell'obiettivo di efficienza ed efficacia della PA in quanto segue le indicazioni del legislatore nazionale, che definisce in un quadro normativo unitario (rif. art. 5 del CAD) le regole, gli standard e le infrastrutture per la gestione dei pagamenti. Tali norme, rispondendo appieno all'esigenza di semplificazione e razionalizzazione del settore pubblico, sono una delle azioni cardine dell'Agenda Digitale.

Il servizio crea una delle condizioni necessarie per la completa digitalizzazione di numerosi procedimenti che richiedono pagamenti, abilitando l'erogazione di servizi digitali interamente transazionali rivolti ai cittadini.

Il servizio è basato su una piattaforma denominata Piattaforma Pagamenti Piemonte che rispetta le Linee guida dell'AgID e pagoPA S.p.A. e assolve la gestione di tutte le entrate censite nel catalogo degli Enti rivolte a cittadini ed imprese.

La Piattaforma, attraverso la connessione con il Nodo Nazionale dei Pagamenti nazionale pagoPA, permette ai cittadini e alle imprese di accedere ad una vasta offerta di modalità di pagamento elettronico, senza la necessità di stipulare apposite convenzioni con i Prestatori di Servizi di Pagamento, semplificando la gestione amministrativa e dando a cittadini e imprese la possibilità di risparmiare sulle commissioni di pagamento. La Regione Piemonte è stata individuata quale intermediario tecnologico nel convenzionamento con AgID.

Accanto alla Piattaforma viene messo a disposizione PiemontePAY.

I moduli che compongono PiemontePAY sono:

- portale rivolto a cittadino/impresa per effettuare i pagamenti e consultarne l'esito;
- portale rivolto all'Ente Creditore, ove gli utenti della PA possono caricare/scaricare in modalità self-service le liste delle posizioni debitorie, i pagamenti ricevuti e monitorare quindi i pagamenti;
- servizio di rendicontazione: modulo per la produzione del flusso di rendicontazione completo/Integrazione con i sistemi Contabili (Opzionale);
- servizio di Integrazione standard con l'APP-IO (Opzionale).

Il servizio si articola in:

- **Servizio a canone FISSO**, valutato sul numero di fruitori/utilizzatori di PiemontePAY (per utilizzatore si intende il soggetto privato che paga all'ente beneficiario; per fruitore si intende l'operatore dell'ente beneficiario, o l'applicazione informatica, che fruisce i servizi del backoffice di PiemontePAY), che possono far uso della sola Piattaforma (BASE) oppure della Piattaforma in combinazione con i Portali del cittadino e/o Ente creditore (COMPLETO); sono compresi anche:
 - i servizi di fornitura dei flussi di rendicontazione e consultazione da Portale dell'Ente creditore;
 - i servizi di PiemontePAY che si integrano con il sistema gestionale dell'ente (<http://www.sistemapiemonte.it/cms/pa/piemontepay/pagina/3398-documentazione-per-fornitori>);

- un'area formativa on-line con i materiali didattici;
- pagina web informativa, sempre aggiornata, dedicata agli enti (Presentazione; FAQ; Documentazione per fornitori; link utili);
- modulo self-service utile alla configurazione in autonomia di nuove entrate.

Il Servizio a canone FISSO comprende un'assistenza standard attivabile attraverso una form di richiesta con centro unico di contatto e assistenza di II livello.

- **Servizio OPZIONALE di “Assistenza dedicata ai referenti dei pagamenti (o suo delegato) dell’ente beneficiario”**, inerente i processi di pagamento digitale, attivabile su appuntamento ed erogato nella fascia oraria 14,30-16,30.
- **Servizio OPZIONALE di “Ricezione flussi completi - Integrazione col Sistema contabile dell’ente”**, che prevede la fornitura per l’ente di flussi di rendicontazione elaborati da PiemontePAY funzionali alla riconciliazione contabile “facilitata” in ottica pagoPA.
- **Servizio OPZIONALE di “Assistenza per Singola Notifica da PPAY ad APP-IO”**, per le notifiche degli avvisi di pagamento PPAY su APP-IO. La quotazione si riferisce alla singola notifica che viene pubblicata sull’APP-IO e comprende un’assistenza *standard* attivabile attraverso una form di richiesta con centro unico di contatto e assistenza di II livello.

A richiesta degli Enti è anche attivabile un *supporto specialistico* per la digitalizzazione dei processi di pagamento elettronico, svolto con personale specializzato dedicato all’ente che lo richiede, da quotare in giorni/uomo.

Sono previsti i seguenti gruppi di utilizzatori/fruitori per **il servizio a canone fisso** sopraindicato:

1. **COMUNE**: Fasce stabilite sul numero di abitanti (potenziali utilizzatori)
 - PICCOLO da 0 a 1.000 ABITANTI
 - MEDIO da 1.001 a 2.000 ABITANTI
 - GRANDE da 2.001 a 10.000 ABITANTI
 - oltre 10.000 abitanti viene fatta una valutazione a progetto
2. **Ente diverso da COMUNE**: Fasce stabilite sul numero di utenti/fruitori backoffice di PiemontePAY, conteggiati ad avvio canone
 - PICCOLO da 0 a 2 utenti/fruitori
 - MEDIO da 3 a 5 utenti/fruitori
 - GRANDE da 6 a 11 utenti/fruitori
 - oltre 11 utenti/fruitori viene fatta una valutazione a progetto

Per i servizi **opzionali** sopraindicati sono previste le seguenti fasce:

- PICCOLO:

- 15% della quota del servizio fisso per il servizio opzionale di assistenza dedicata
- 10% della quota del servizio fisso per il servizio opzionale dei flussi di rendicontazione
- 2% del servizio fisso per il servizio opzionale della notifica verso l'appIO
- **MEDIO:**
 - 20% della quota del servizio fisso per il servizio opzionale di assistenza dedicata
 - 15% della quota del servizio fisso per il servizio opzionale dei flussi di rendicontazione
 - 3% del servizio fisso per il servizio opzionale della notifica verso l'appIO
- **GRANDE:**
 - 25% della quota del servizio fisso per il servizio opzionale di assistenza dedicata
 - 20% della quota del servizio fisso per il servizio opzionale dei flussi di rendicontazione
 - 5% del servizio fisso per il servizio opzionale della notifica verso l'appIO
- Per gli altri enti la quotazione è a progetto, ma non supera rispettivamente:
 - il 25% della quota del servizio fisso per il servizio opzionale di assistenza dedicata
 - il 20% della quota del servizio fisso per il servizio opzionale dei flussi di rendicontazione
 - il 7% del servizio fisso per il servizio opzionale della notifica verso l'appIO

Lo start UP di nuovo Ente Intermediato prevede un forfait di Start UP da valutare a progetto a partire dall'esame dei seguenti parametri

1. Numero di entrate per lo startUP - Numero di Utenti – Numero di integrazioni
2. Ente appartenente ad un raggruppamento - es. associazioni, consorzi rifiuti, etc.
3. Eventuale Supporto specialistico/formazione ad hoc a beneficio degli utenti (si quotano le giornate richieste)

L 'ampliamento del perimetro dell'ente intermediato prevede invece un **forfait da valutare a progetto** a partire dall'esame della tipologia di servizio da ampliare, ad esempio:

- Numero di nuove entrate da avviare
- Eventuali nuove tipologie di integrazioni di sistemi gestionali con PPAY

- Nuove notifiche di PPAY verso l'APP-IO
- Eventuale Supporto specialistico/formazione ad hoc a beneficio degli utenti (si quotano le giornate richieste)

UTENTI ABILITATI AL SERVIZIO

Personale dell'ente che, a vario titolo, è coinvolto rispetto alla gestione dei pagamenti configurati, per l'utilizzo del Portale Ente Creditore.

I cittadini e/o le imprese che eseguono il pagamento configurato, per l'utilizzo del Portale rivolto a cittadino/impresa.

MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

L'applicazione Portale Ente Creditore è erogata in modalità web e acceduta via browser, previa autenticazione.

L'applicazione Portale del Cittadino è erogata in modalità web e acceduta via browser, l'utente può autenticarsi con SPID, oppure accedere in modalità non autenticata.

MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

La soluzione prevede l'erogazione dei servizi via web, in rete protetta; l'accesso avviene via browser previa autenticazione. I dati gestiti dalle applicazioni risiedono centralmente.

CANALI DI COMUNICAZIONE

Servizio	Lunedì – Giovedì	Venerdì
PiemontePAY	09.00 – 12.00 14.30 – 17.00	09.00 – 12.00 14.30 – 16.00

Festivi esclusi.

Riferimenti per l'Ente: <https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/portale-dellente-creditore> dove si possono trovare i riferimenti per ottenere informazioni e richiedere assistenza anche tramite compilazione di un modulo web.

Riferimenti per utenti privati (cittadini e imprese): è disponibile il **Portale dei Pagamenti**: <https://servizi.regione.piemonte.it/catalogo/portale-dei-pagamenti#tab-cittadini> dove si possono trovare i riferimenti per avere informazioni e richiedere assistenza tramite compilazione di un modulo web oppure consultando le FAQ.

- ALLEGATO

DATA PROTECTION AGREEMENT

ex art. 28 del Regolamento Europeo GDPR 679/2016
(Regolamento relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE)

Accettando l'offerta, l'ENTE affida al CSI Piemonte il relativo trattamento di dati personali, sensibili (o particolari) e giudiziari di Titolarità dell'ENTE, ai sensi del D. Lgs. 196/03 "Codice in materia di protezione dei dati personali" così come successivamente modificato ed integrato (di seguito anche solo "Codice") e del GDPR 679/2016 Regolamento europeo in materia di privacy, (di seguito anche solo "GDPR").

L'ENTE e il CSI Piemonte si impegnano a garantire il rispetto dell'articolo 28, paragrafi 3 e 4, del GDPR, tenendo anche conto di quanto contenuto nelle "clausole contrattuali tipo tra titolari del trattamento e responsabili del trattamento" emanate con Decisione di Esecuzione (UE) 2021/915 della Commissione Europea del 4 giugno 2021.

In particolare l'art. 28 del GDPR attribuisce al Titolare del trattamento la facoltà di ricorrere ad un Responsabile che presenti, per esperienza, capacità ed affidabilità garanzie sufficienti per mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate in modo tale che il trattamento soddisfi i requisiti previsti dalle vigenti disposizioni in materia di trattamento, ivi compreso il profilo relativo alla sicurezza e garantisca la tutela dei diritti dell'interessato. In virtù di tale prescrizione, il CSI Piemonte ha certificato il proprio sistema di gestione in base allo standard ISO/IEC 27001 e nel 2018 il sistema ha ricevuto l'attestazione di conformità alle linee guida 27017 e 27018 per assicurare la protezione dei dati e delle informazioni aziendali. Queste certificazioni coprono l'ambito dei servizi di facility management a supporto del datacenter e dei servizi di cloud computing erogati attraverso la piattaforma Nivola. Nel 2021 ha ricevuto il certificato che attesta la "Conformità dei processi relativi ai trattamenti di raccolta, gestione, consultazione e archiviazione di dati personali e particolari, mediante il prodotto Fascicolo Sanitario Elettronico" ai requisiti e ai controlli previsti dallo schema di certificazione ISDP 10003:2020 per la valutazione della conformità al Regolamento Europeo 2016/679 (GDPR)

Il CSI Piemonte, in qualità di Responsabile del trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 28 del GDPR e nei limiti del contesto, della durata, della natura e della finalità

del trattamento, del tipo di dati personali e delle categorie di interessati indicati nella presente offerta, si impegna a:

- 1) attenersi alle disposizioni previste dal Codice e dal GDPR ed operare nel rispetto dei principi espressi dalle norme in materia di trattamento di dati personali, sensibili (o particolari) e giudiziari, e in particolare dei principi di protezione dei dati sin dalla fase di progettazione e per impostazione predefinita (cd. *Privacy by design & by default*); deve inoltre ottemperare - in tutti i casi in cui vi ricorrono i presupposti - ai provvedimenti vigenti a carattere generale emanati dal Garante per la protezione dei dati personali in materia, ed in particolare al Provvedimento relativo all'interscambio dei dati fra amministrazioni pubbliche e a quello sulle funzioni degli Amministratori di Sistema laddove le attività oggetto dell'affidamento richiedano competenze riconducibili a tale figura professionale (e in tal caso, fornendo -su richiesta del Committente - l'elenco aggiornato delle persone fisiche designate con l'ambito di responsabilità assegnate);
- 2) svolgere le attività di trattamento dati, soltanto su istruzione documentata del Titolare, salvo che lo richieda una norma di legge cui è soggetto il CSI Piemonte; in tal caso, il Consorzio informa il Titolare circa tale obbligo giuridico prima del trattamento, a meno che il diritto lo vieti per rilevanti motivi di interesse pubblico; il Titolare può anche impartire istruzioni successive per tutta la durata del trattamento dei dati personali; tali istruzioni sono sempre documentate;
- 3) informare immediatamente il Titolare qualora, a suo parere, le istruzioni ricevute violino il GDPR o le disposizioni applicabili, nazionali o europee, relative alla protezione dei dati;
- 4) adottare le misure tecniche ed organizzative di sicurezza dei dati personali e particolari adeguate alla/e tipologia/e di trattamento e condivise formalmente con il Titolare e dettagliate nell'offerta, per la protezione dalle violazioni di sicurezza che comportino accidentalmente o in modo illecito la distruzione, la perdita, la modifica, la divulgazione non autorizzata o l'accesso ai dati; nel valutare l'adeguato livello di sicurezza, le Parti tengono debitamente conto dello stato dell'arte, dei costi di attuazione, nonché della natura, dell'ambito di applicazione, del contesto e delle finalità del trattamento, come anche dei rischi per gli interessati; le misure sono in ogni caso conformi alle indicazioni o best practices (es le linee guida AGID circa le "Misure minime di sicurezza ICT per le pubbliche amministrazioni", ecc);
- 5) redigere il registro delle attività di trattamento in conformità ai requisiti previsti all'art. 30 comma 2 del GDPR;

- 6) non trasferire tutti o alcuni dati personali trattati verso un paese terzo o un'organizzazione internazionale, se non su istruzione del Titolare o previa autorizzazione dello stesso e fornendo in tale ultimo caso, indicazioni della base legale che legittima il trasferimento in conformità a quanto previsto nel capo V del GDPR;
- 7) in virtù della qualità del CSI Piemonte di ente strumentale per l'informatica della Pubblica Amministrazione e dell'autorizzazione generale del Titolare, a ricorrere ai sub-Responsabili presenti nella sezione "Trasparenza" del sito internet del CSI Piemonte, a cui sono affidate specifiche attività nel rispetto della disciplina sui contratti pubblici; nel caso di eventuali modifiche riguardanti l'aggiunta o la sostituzione dei sub-Responsabili, il Consorzio informa il Titolare in merito, mediante la presente offerta o una comunicazione scritta o l'aggiornamento del sito, al fine di dare l'opportunità allo stesso di opporsi in conformità all'art. 28 comma 2 del GDPR; il CSI Piemonte si impegna a selezionare sub-responsabili tra soggetti che per esperienza, capacità e affidabilità forniscano garanzie sufficienti in merito a trattamenti effettuati in applicazione della normativa pro tempore vigente e che garantiscano la tutela dei diritti degli interessati; si impegna altresì a stipulare specifici contratti, o altri atti giuridici, in cui siano descritti analiticamente i loro compiti e imponga a tali soggetti di rispettare nella sostanza i medesimi obblighi in materia di protezione dei dati personali derivanti dalle presenti clausole; il CSI Piemonte rimane pienamente responsabile dell'adempimento degli obblighi dei sub-responsabili, notifica al Titolare qualunque loro inadempimento e si impegna a fornire, se richiesto, copia del contratto stipulato con il sub-responsabile e di ogni successiva modifica;
- 8) concedere l'accesso ai dati personali unicamente ai soggetti autorizzati al trattamento ai sensi dell'art. 29 del GDPR nella misura strettamente necessaria per l'attuazione e la gestione delle attività oggetto dei trattamenti e a garantire che gli stessi si siano impegnati a rispettare gli obblighi di segretezza e riservatezza e abbiano ricevuto la formazione necessaria e le istruzioni dettagliate finalizzate a trattare in modo sicuro e riservato i dati affidati, custodendoli e controllandoli nel modo più appropriato;
- 9) tenendo conto delle informazioni a sua disposizione e delle istruzioni ricevute, dei limiti delle responsabilità previste dall'art. 28 per i Responsabili del trattamento, il CSI Piemonte si impegna a coadiuvare ed assistere il Titolare nelle attività svolte per la conformità al Codice e al GDPR, ed in particolare a soddisfare i suoi obblighi di garantire:
 - ✓ il rispetto dei principi di esattezza e aggiornamento dei dati;
 - ✓ l'esercizio dei diritti degli interessati di cui agli artt. da 12 a 22 del GDPR, notificando prontamente al Titolare qualunque richiesta nel rispetto delle istruzioni e delle modalità di erogazione dei servizi dettagliati in offerta; il Responsabile non risponde alla richiesta a meno che sia stato autorizzato in tal senso dal Titolare;

- ✓ la redazione o l'aggiornamento della valutazione d'impatto sulla protezione dei dati e/o la necessità di consultare preventivamente l'Autorità Garante per la Protezione dei dati personali;
- 10)** cooperare ed assistere il Titolare in caso di violazioni di dati personali nell'adempimento degli obblighi previsti dagli artt. 33 e 34 del GDPR, tenuto conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Consorzio; in particolare, in caso di violazione di dati trattati dal CSI Piemonte, lo stesso notifica al Titolare senza ingiustificato ritardo dopo esserne venuto a conoscenza, le seguenti informazioni:
- ✓ una descrizione della natura della violazione (compresi, ove possibile, le categorie e il numero approssimativo di interessati e di registrazioni dei dati in questione);
 - ✓ i recapiti di un punto di contatto presso il quale possono essere ottenute maggiori informazioni sulla violazione dei dati personali;
 - ✓ le probabili conseguenze della violazione dei dati personali e le misure adottate o di cui si propone l'adozione per porre rimedio alla violazione, anche per attenuarne i possibili effetti negativi;
- qualora, e nella misura in cui, non sia possibile fornire tutte le informazioni contemporaneamente, la notifica iniziale contiene le informazioni disponibili in quel momento, e le altre informazioni sono fornite successivamente, non appena disponibili, senza ingiustificato ritardo;
- 11)** rispondere alle richieste di informazioni del Titolare e fornire tutte le informazioni e la documentazione necessaria al fine di dimostrare il rispetto degli obblighi previsti dal Codice e dal GDPR consentendo, a intervalli ragionevoli, attività di ispezione, audit o riesame delle attività, anche in caso di inosservanza; a tal fine, il Titolare può tenere conto delle pertinenti certificazioni in possesso del CSI Piemonte e può scegliere di condurre l'attività di verifica autonomamente o incaricare un revisore indipendente; le attività di verifica possono comprendere anche ispezioni nei locali o nelle strutture fisiche del Consorzio e, se del caso, sono effettuate con un preavviso ragionevole; su richiesta, le Parti mettono a disposizione delle autorità competenti le informazioni di cui alla presente clausola, compresi i risultati di eventuali attività di verifica;
- 12)** per quanto di competenza, prestare tutta la collaborazione necessaria a fronte di richieste di informazioni, controlli, ispezioni ed accessi da parte del Garante o di altre pubbliche autorità competenti (informando contestualmente il Titolare con la massima celerità);
- 13)** in caso di contestazione di una violazione degli obblighi di cui sopra e su richiesta del Titolare, sospendere immediatamente il trattamento dei dati personali a cui tale contestazione si riferisce e ad informare prontamente il Titolare in merito al fatto di essere in grado o meno di rispettare tali obblighi, al fine di consentire al Titolare di

intraprendere, entro un termine ragionevole, le misure necessarie, a tutela del trattamento dei dati;

- 14) sospendere il trattamento di dati personali nel caso in cui, dopo aver informato il Titolare che le sue istruzioni violano i principi previsti dal GDPR, lo stesso insista sul rispetto delle istruzioni;
- 15) al termine del trattamento o in ogni altro caso di cessazione del trattamento, restituire o cancellare i dati del Titolare sulla base della sua scelta formale, certificandone la cancellazione delle copie, fatto salvo il caso in cui una norma di legge non ne preveda la conservazione.