



Regione del Veneto

MyPay/MyPivot

MyPay/MyPivot – documento di sintesi documentale

Accordo di prodotto MyPay/MyPivot

Versione **2.0**

Modello documento
MU_ModelloManualeUtente_v01.3.dot



SOMMARIO

<u>1</u>	Errore. Il segnalibro non è definito.	<u>2</u>	Errore. Il segnalibro non è definito.	<u>3</u>
	Errore. Il segnalibro non è definito.	<u>4</u>	Errore. Il segnalibro non è definito.	<u>5</u>
	Errore. Il segnalibro non è definito.	<u>6</u>	Errore. Il segnalibro non è definito.	<u>7</u>
	Errore. Il segnalibro non è definito.	<u>8</u>		<u>9</u>
	4	<u>10</u>		4 <u>11</u>
	6	<u>12</u>		7



1 APPROVAZIONI

Attività	Nominativo	Azienda	Tel.	e-Mail
Redazione	Maristella Bolgan	Regione del Veneto		Maristella.bolgan@regione.veneto.it
Verifica	Mario Crisci	Corvallis		mario.crisci@regione.veneto.it
Approvazione	Antonino Mola	Regione del Veneto		antonino.mola@regione.veneto.it

2 LISTA DI DISTRIBUZIONE

Nominativo	Azienda	Tel.	e-Mail	Tipo

Tipo: CC=Copia Controllata, PC=Per conoscenza

3 STORIA DELLE MODIFICHE

Versione	Data	Descrizione
1.0	11/01/2021	Prima stesura
2.0	10/04/2021	Aggiornato nella parte relativa al referente dei pagamenti

4 RIFERIMENTI

N.	Titolo	Autore	Versione	Data

5 COPYRIGHT

Questo documento appartiene alla Regione del Veneto. I contenuti del medesimo – testi, tabelle, immagini, etc. – sono protetti ai sensi della normativa in tema di opere dell’ingegno. Tutti i diritti sono riservati. Il presente documento potrà essere utilizzato per la realizzazione di progetti regionali liberamente ed esclusivamente nel rispetto delle regole (standard) stabilite dalla Regione del Veneto. Ogni altro utilizzo, compresa la copia, distribuzione, riproduzione, traduzione in altra lingua, potrà avvenire unicamente previo consenso scritto da parte di Regione del Veneto. In nessun caso, comunque, il documento potrà essere utilizzato per fini di lucro o per trarne una qualche utilità.

6 GLOSSARIO

Termine	Descrizione

7 ACRONIMI

Termine	Descrizione
AgID Agenzia per l’Italia Digitale	Istituita ai sensi del decreto legge n. 83 del 22 giugno 2012 convertito con legge del 7 agosto 2012, n. 134.
PagoPA S.p.A.	Società partecipata dallo Stato creata allo scopo di diffondere i servizi digitali in Italia, nata per effetto del Decreto Legge “Semplificazioni” (n. 135 del 14 dicembre del 2018), convertito in legge il 12 gennaio 2019.

Copyright Regione del Veneto – tutti i diritti riservati



	PagoPA S.p.A. è subentrata ad AgID quale soggetto gestore del "Nodo dei Pagamenti-SPC".
EC Enti creditori	Le pubbliche amministrazioni definite nell'articolo 2, comma 2 del CAD ed i gestori di pubblici servizi "nei rapporti con l'utenza".
PagoPA / NodoSPC Nodo dei Pagamenti - SPC	Piattaforma tecnologica per l'interconnessione e l'interoperabilità tra le Pubbliche Amministrazioni e i Prestatori di Servizi di Pagamento di cui all'art. 5, comma 2 del CAD.
PSP Prestatore di Servizi di Pagamento	Le banche, le poste, gli istituti di moneta elettronica, gli istituti di pagamento e ogni altro soggetto abilitato ad eseguire servizi di pagamento.
Intermediario tecnologico	Soggetto appartenente alla Pubblica Amministrazione che offre ad altri soggetti aderenti un servizio tecnologico per il collegamento e per lo scambio dei flussi con la piattaforma pagoPA, nel pieno rispetto delle Linee Guida e dei relativi standard tecnici.
SANP	Specifiche Attuative del Nodo dei Pagamenti-SPC - Allegato B alle "Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti elettronici a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi"
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale D.Lgs. 82/2005

8 INTRODUZIONE

9 CONTESTO

Il presente documento, legato al prodotto MyPay/MyPivot, integra ed estende i documenti "Condizioni generali di servizio", "Condizioni generali di adesione" e "Informativa generale sulla Privacy" sulla base delle specificità del prodotto.

10 CONDIZIONI DI SERVIZIO LEGATE ALLO SPECIFICO PRODOTTO

10.1 Livelli di servizio degli Enti Creditori

10.1.1 Disponibilità del servizio

Al fine di fornire all'utenza una prestazione di qualità, l'Ente Creditore dovrebbe garantire l'erogazione dei servizi nelle fasce orarie indicate in tabella:

Modello	Disponibilità	Durata del fermo	Frequenza
Pagamento attivato presso EC	7/7 gg, h 6:00/23:30	24 ore solari	1

Dove le colonne della tabella assumono il seguente significato:

- **Modello:** modello di pagamento utilizzato;
- **Disponibilità:** fascia oraria di disponibilità dei servizi;
- **Durata del fermo:** durata del singolo fermo non programmato, durata che coincide con il tempo massimo di ripristino;
- **Frequenza:** frequenza massima di fermi non programmati su base trimestrale.

In caso di interruzione del servizio, il ripristino dello stesso deve essere effettuato in ogni caso entro il più breve tempo possibile. La rilevazione del solo indicatore di qualità "disponibilità del servizio" avverrà su base statistica in funzione delle interazioni tra l'Ente creditore ed il Nodo Regionale.



10.1.2 Disponibilità del Tavolo operativo

Si raccomanda inoltre che l'EC, durante il periodo di attivazione del servizio, garantisca la disponibilità dei propri addetti al Tavolo Operativo dell'Ente, finalizzata a l'interlocuzione con il Tavolo Operativo del NodoSPC. Gli interventi di manutenzione programmata devono essere comunicati al Tavolo Operativo del NodoSPC con preavviso di 10 gg lavorativi e non devono, per quanto possibile, interferire con la disponibilità del sistema ed essere condotti durante l'orario di chiusura del servizio. L'indicatore di qualità "disponibilità del Tavolo operativo" avverrà su base statistica in funzione delle interazioni tra il Tavolo operativo dell'EC ed il Tavolo Operativo del NodoSPC.

10.2 Livelli di servizio del Nodo dei Pagamenti Regionale

10.2.1 Disponibilità del servizio

Al fine di fornire all'utenza una prestazione di qualità, il Nodo dei Pagamenti Regionale garantisce l'erogazione dei servizi nelle fasce orarie indicate in tabella:

Modello	Disponibilità	Durata del fermo	Frequenza
Pagamento attivato presso EC	7/7 gg, h 6:00/23:30	24 ore solari	1
Pagamento attivato presso PSP	7/7 gg, h 8:00-22:00	24 ore solari	1

Dove le colonne della tabella assumono il seguente significato:

- **Modello:** modello di pagamento utilizzato;
- **Disponibilità:** fascia oraria di disponibilità dei servizi;
- **Durata del fermo:** durata del singolo fermo non programmato, durata che coincide con il tempo massimo di ripristino;
- **Frequenza:** frequenza massima di fermi non programmati su base trimestrale.

La rilevazione del solo indicatore di qualità "disponibilità del servizio" avverrà su base statistica in funzione delle interazioni tra il Nodo dei Pagamenti Regionale ed il Nodo dei Pagamenti

10.2.2 Disponibilità del Tavolo operativo

Con riferimento a quanto riportato al § 4.7.1 delle SANP, il Tavolo operativo del NodoSPC costituisce il punto unico di contatto per i soggetti aderenti, EC e PSP, ed ha il compito di raccogliere, rilevare e classificare le richieste e le segnalazioni di incidente provenienti dai Tavoli operativi degli aderenti.

Il Tavolo operativo del NodoSPC ha la stessa disponibilità degli altri servizi del Nodo, il supporto di secondo livello è attivo in orari d'ufficio nei giorni lavorativi del calendario bancario italiano. L'assistenza di secondo livello oltre l'orario d'ufficio è garantita dalla reperibilità specialistica.

7.2 Tempo di interazione con il Nodo Regionale

L'indicatore di qualità "Tempo di interazione con il Nodo Regionale" è calcolato misurando il tempo trascorso tra l'accettazione ed il completamento della singola azione SOAP presso il Nodo Regionale.

Si distinguono due tipologie di primitive, riepilogate nella tabella:

- **"best effort"**: quelle per le quali, essendo il tempo di interazione strettamente correlato alla numerosità delle informazioni da trasferire e che quindi possono avere per loro natura una numerosità estremamente variabile, non si ritiene opportuno definire una specifica misurazione. Tali primitive saranno comunque trattate dal Nodo Regionale al più presto possibile e comunque al meglio delle capacità elaborative;



- **non rilevate:** si tratta di primitive relative ad attività accessorie, trattate dal Nodo Regionale con priorità più bassa rispetto alle azioni principali.

Primitive "best effort"	Primitive non rilevate
paaSILInviaDovuti	paaSILChiediStatoImportFlusso
paaSILVerificaAvviso	paaSILChiediStatoExportFlusso
paaSILChiediPagati	paaSILImportaDovuto
paaSILAutorizzaImportFlusso	
paaSILPrenotaExportFlusso	
paaSILPrenotaExportFlussoIncrementaleConRicevuta	
paaSILChiediPagatiConRicevuta	
paaSILInviaCarrelloDovuti	
paaSILChiediEsitoCarrelloDovuti	

10.3 Gestione dei Timeout - Timeout di processo

10.3.1 Processo di pagamento con esecuzione immediata

Nel processo di pagamento con esecuzione immediata iniziata presso l'Ente, all'utente vengono concessi 15 minuti per scegliere ed atterrare su sistema del PSP. Allo scadere del timeout, l'utente non può proseguire con il pagamento (gli viene proposto di tornare sul sistema dell'Ente) e l'Ente riceve un esito negativo.

11 CONDIZIONI DI ADESIONE LEGATE ALLO SPECIFICO PRODOTTO

11.1 Obblighi delle parti

L'Amministrazione che aderisce al prodotto in oggetto dichiara di avere preso visione dei provvedimenti emanati dall'Agenzia per l'Italia Digitale in applicazione dell'art. 5 del CAD e precisamente del documento denominato "Linee guida per l'effettuazione dei pagamenti a favore delle pubbliche amministrazioni e dei gestori di pubblici servizi" (pubblicato in Gazzetta Ufficiale Serie Generale n.152 del 03-07-2018), unitamente ai relativi allegati - di seguito indicati come Linee guida. Conseguentemente, l'Amministrazione aderente si impegna ad accettare incondizionatamente quanto stabilito nelle Linee guida, in particolare di quanto indicato nella Sezione IV dell'Allegato B "Ruoli e responsabilità degli aderenti", impegnandosi, sin da ora, al completo rispetto delle disposizioni ivi contenute, nonché ad adempierne i relativi impegni e accettare le relative responsabilità.

La Regione del Veneto, nella sua qualità di Intermediario tecnologico, si impegna a realizzare e mantenere l'infrastruttura tecnologica per consentire il colloquio tra le Amministrazioni richiedenti attraverso il Nodo dei Pagamenti-SPC e i Prestatori Abilitati nel rispetto delle regole di cui alle Linee guida. Resta esclusa ogni responsabilità dell'Intermediario tecnologico, nella sua funzione di operatore per l'intermediazione tecnologica, in ordine alla correttezza dei dati contenuti nei flussi scambiati. La Regione del Veneto, nella sua qualità di Intermediario tecnologico, rimane estranea a tutto quanto concerne l'erogazione del servizio di pagamento, di cui si farà carico il PSP, di volta in volta selezionato dall'utente privato, ai fini della richiesta di pagamento in favore dell'amministrazione beneficiaria.



L'Amministrazione aderente, nella qualità di beneficiaria dei pagamenti, si fa carico delle attività dei test preliminari (connettività, funzionali e di integrazione), strumentali all'adesione al sistema dei pagamenti offerto dal Nodo Regionale dei Pagamenti Telematici, al fine di valutare l'idoneità dell'interfacciamento realizzato con i Servizi applicativi di base e con quelli opzionali prescelti, pena l'impossibilità di procedere all'attivazione dei servizi stessi.

L'Amministrazione aderente si assume, anche in proprio:

- ogni responsabilità per lo sviluppo delle componenti applicative necessarie per la fruizione dei Servizi erogati dal Nodo dei Pagamenti -SPC e dei servizi del Nodo Regionale dei Pagamenti Telematici;
- ogni responsabilità per la predisposizione dei necessari collegamenti tecnici, delle configurazioni e degli apparati atti a garantire l'accesso ai servizi del Nodo dei Pagamenti-SPC;

in conformità a quanto indicato nelle Linee guida già richiamate e nei loro allegati.

Non sono previsti oneri a carico delle Amministrazioni aderenti ad eccezione degli eventuali oneri per l'interconnessione dei sistemi e per la predisposizione dei flussi dei pagamenti verso il Nodo Regionale.

Con l'adesione al Nodo Regionale, l'Amministrazione aderente si impegna, sin da ora, a promuovere, incentivare e facilitare, anche attraverso campagne di comunicazione e sensibilizzazione, l'adesione da parte di altre amministrazioni pubbliche e/o dei gestori di pubblici servizi ad essa facenti capo o comunque collegati, nonché ad ogni altro ente pubblico.

La Regione del Veneto si riserva il diritto di modificare anche unilateralmente le condizioni del servizio erogato. Laddove, le Linee guida emanate dovessero essere modificate e/o integrate da PagoPA S.p.A., le Parti concordano sin da ora che le disposizioni contenute nelle Linee guida, come da ultimo modificate e/o integrate, risulteranno anche ex art. 1339 c.c. inserite nel presente Accordo, altresì in sostituzione delle clausole difformi apposte in esso dalle Parti, senza necessità alcun ulteriore consenso tra le Parti.

Durante la vigenza del presente accordo, la Regione del Veneto e l'Amministrazione aderente si riservano la facoltà di recedere dallo stesso, senza obbligo di motivazione, mediante comunicazione da inviare a mezzo PEC all'indirizzo di cui all'articolo 8 del presente Protocollo, con preavviso di 180 giorni, senza che a fronte di detto recesso possa essere preteso dalle Parti alcun rimborso, risarcimento o indennizzo.

Le comunicazioni tra le Parti verranno eseguite in forma scritta esclusivamente tramite PEC al seguente indirizzo: ictagendadigitale@pec.regione.veneto.it

11.3 Garanzia di riconoscimento dell'utente

Per i pagamenti iniziati presso i sistemi dell'ente che usano MyPay/MyPivot come intermediario per il processo di checkout (modalità di integrazione on demand), l'ente si obbliga ad effettuare l'autenticazione dell'utente, che inizia la transazione, nel rispetto della normativa vigente.

11.4 Obblighi verso l'utente

La Regione del Veneto garantisce la funzionalità dei sistemi messi a disposizione degli utenti sulla base dei livelli di servizio e degli altri impegni contenuti del presente documento e, più in generale, nella documentazione facente parte degli accordi di servizio.

La Regione del Veneto non può essere ritenuta responsabile di eventuali malfunzionamenti dei sistemi informatici che non sono sotto il controllo dell'amministrazione.

11.5 Individuazione del referente dei pagamenti

Premesso che, sul sistema pagoPA, ogni Ente Creditore è chiamato - per la gestione degli incassi inerenti i servizi erogati - a censire almeno un IBAN di un conto corrente ad esso intestato.

Copyright Regione del Veneto - tutti i diritti riservati



Premesso inoltre che, per tale attività di censimento e aggiornamento dei conti correnti, il singolo Ente Creditore nomina il proprio "Referente dei Pagamenti", che si assume ogni responsabilità per quanto comunicato, in nome e per conto dell'Ente Creditore di riferimento.

Tutto ciò premesso, con l'accettazione del presente accordo di prodotto l'ente aderente dichiara di aver individuato e accreditato sul Portale delle Adesioni di PagoPA il Referente dei pagamenti, ossia la persona responsabile nei confronti di PagoPA S.p.A..

Al fine di procedere all'attivazione del servizio e alla successiva fruizione dello stesso, il Referente dei Pagamenti accede al Portale delle Adesioni di PAGOPA e individua Regione del Veneto quale Intermediario Tecnologico.

Il presente accordo di prodotto impegna il "Referente dei pagamenti" ad eseguire ogni comunicazione a PagoPA S.p.A. e alla Regione del Veneto, tramite sistemi di Posta Elettronica Certificata (PEC), inerente tutti i dati tecnici e amministrativi, ivi inclusi quelli bancari, necessari all'attivazione e alla configurazione del servizio. Impegna altresì il "Referente dei pagamenti" a comunicare prontamente le eventuali modifiche e/o aggiornamenti che dovessero intervenire, in particolare qualsiasi variazione dei dati bancari deve essere prontamente comunicata, pena interruzione del servizio.

Il presente accordo di prodotto impegna altresì il "Referente dei pagamenti" a ricevere ogni comunicazione proveniente da PagoPA S.p.A. e dalla Regione del Veneto, anche nel caso che esse comportino la pronta attuazione delle indicazioni ivi contenute.

12 DISCIPLINA DEL TRATTAMENTO DI DATI PERSONALI RELATIVA ALLO SPECIFICO PRODOTTO

L'Ente aderente, nel contesto del trattamento dei dati personali di persone fisiche, effettuato attraverso i servizi e prodotti regionali, risponde del rispetto della disciplina rilevante in materia di protezione dei dati personali, prevista dal Regolamento UE 2016/679 e della normativa vigente in materia.

L'Ente (nel seguito anche, "Titolare del trattamento") fruitore del servizio offerto dalla Regione del Veneto, riveste il ruolo di Titolare del trattamento dei dati personali di propria pertinenza (dati dei cittadini tenuti ad effettuare pagamenti nei confronti dell'Ente, ecc.), ospitati sui server regionali dedicati ai servizi e prodotti regionali, in relazione ai quali **Regione del Veneto/Giunta Regionale, assume il ruolo di Responsabile del trattamento dei dati** con il compito esclusivo di gestire il corretto funzionamento del prodotto, all'interno del quale i singoli Enti inseriscono i propri contenuti ed informazioni, nonché dati personali. Regione del Veneto in relazione ai medesimi dati personali di persone fisiche svolge, altresì, il compito di amministratore dei sistemi.

12.1 Finalità del trattamento

Il trattamento dei dati personali nel contesto del servizio di intermediazione tecnologica offerto dalla Regione del Veneto, di natura esclusivamente informatizzata, è finalizzato a consentire all'Ente di svolgere le proprie finalità istituzionali di adesione, in regime di collaborazione con la Regione del Veneto, alla piattaforma tecnologica denominata "PagoPA".

12.2 Responsabili del trattamento

Regione del Veneto/Giunta Regionale, in relazione a tutti i trattamenti di dati personali resi necessari in attuazione del presente atto di adesione, è nominata da parte dell'Ente aderente quale Responsabile del Trattamento, ai sensi dell'art. 28 del Regolamento UE 2016/679.

12.3 Durata della nomina

La nomina in qualità di Responsabile del trattamento e degli eventuali ulteriori sub-Responsabili individuati produrrà i suoi effetti a partire dalla data di sottoscrizione dell'atto di adesione e rimarrà in vigore fino alla sua cessazione, indipendentemente dalla causa di detta cessazione.

12.4 Nomina di sub-responsabili



Regione Veneto, Responsabile del Trattamento dei dati personali, avrà la facoltà di ricorrere alla nomina dei propri fornitori in qualità di "Sub-Responsabili" del trattamento di dati personali, ad essa subordinati nell'ambito delle attività di trattamento di dati personali per conto del Titolare del trattamento.

Ai sensi dell'art. 28, c.2, del Regolamento, tale facoltà è da intendersi quale autorizzazione generale da parte del Titolare del trattamento nei confronti del Responsabile del trattamento per le attività di trattamento dei dati personali nel contesto del servizio.

12.5 Istruzioni sul trattamento dei dati personali

L'accesso ai dati personali da parte del Responsabile del Trattamento dei dati personali, e dei sub-fornitori, nominati in qualità di Sub-Responsabili, avverrà limitatamente alle occasioni di reale necessità per fornire supporto all'Ente Titolare del trattamento che ne fa esplicita richiesta nel rispetto delle regole di sicurezza.

In ossequio alle prescrizioni del Regolamento UE 2016/679, il Responsabile del Trattamento e i Sub-Responsabili da esso individuati saranno tenuti ad ottemperare alle seguenti istruzioni, nel contesto dei trattamenti di dati personali coinvolti nel Servizio Portale dei Pagamenti, oggetto del presente accordo di prodotto, come prescritto dal Regolamento:

- a. garantire che le persone autorizzate al trattamento dei dati personali si siano impegnate alla riservatezza o abbiano un adeguato obbligo legale di riservatezza;
- b. tenendo conto della natura del trattamento, assistere il Titolare del trattamento con misure tecniche e organizzative adeguate, nella misura in cui ciò sia possibile, al fine di soddisfare l'obbligo del Titolare del trattamento di dare seguito alle richieste per l'esercizio dei diritti dell'interessato di cui agli articoli 15, 16, 18, 19 del Regolamento, ove applicabili;
- c. su scelta del Titolare del trattamento, cancellare o restituire tutti i dati personali dopo che è terminata la prestazione dei servizi relativi al trattamento e cancellare le copie esistenti, salvo che il diritto dell'Unione o degli Stati membri preveda la conservazione dei dati;
- d. mettere a disposizione del Titolare del trattamento tutte le informazioni necessarie per dimostrare il rispetto degli obblighi di cui alle presenti istruzioni e consentire, oltreché contribuire, alle attività di revisione, comprese le ispezioni, realizzati dal Titolare del trattamento o da un altro soggetto da questi incaricato.
- e. assistere il Titolare del trattamento nel garantire il rispetto degli obblighi di cui agli articoli da 33 a 36 del Regolamento (misure di sicurezza, notificazione e comunicazione di violazioni, valutazione d'impatto e consultazione preventive), tenendo conto della natura del trattamento e delle informazioni a disposizione del Responsabile del trattamento;
- f. mettere in atto misure tecniche e organizzative adeguate per garantire un livello di sicurezza adeguato al rischio, che comprendono, tra le altre, se del caso:
 - i. la capacità di assicurare su base permanente la riservatezza, l'integrità, la disponibilità e la resilienza dei sistemi e dei servizi di trattamento;
 - ii. la capacità di ripristinare tempestivamente la disponibilità e l'accesso dei dati personali in caso di incidente fisico o tecnico;
 - iii. una procedura per testare, verificare e valutare regolarmente l'efficacia delle misure tecniche e organizzative al fine di garantire la sicurezza del trattamento.
 - iv. la predisposizione di procedure di autenticazione sicura per l'accesso alle aree riservate dei portali di erogazione del servizio;
 - v. garantire che i soggetti agenti sotto l'autorità del Responsabile del trattamento e aventi accesso ai dati personali riferibili al servizio in oggetto non trattino tali dati se non debitamente istruiti dallo stesso Responsabile.

12.6 Trattamento dati personali degli operatori e persone di riferimento dell'ente aderente

La richiesta di adesione del prodotto viene attuata attraverso la MyExtranet regionale. All'atto della richiesta di adesione al prodotto potranno essere richiesti, alla specifica Amministrazione che ne ha fatto richiesta, eventuali dati personali di persone di riferimento dello specifico Ente e/o del partner tecnologico che affianca l'Ente nell'integrazione del prodotto. La richiesta di tali dati ha scopi strettamente connessi con l'integrazione e attivazione del prodotto



e verranno mantenuti entro il prodotto ed entro la MyExtranet secondo le indicazioni riportate nella documentazione specifica della citata MyExtranet. L'Ente autorizza altresì Regione del Veneto al trattamento dei dati personali degli operatori dell'Ente stesso, necessari per l'accesso alle funzionalità di back office al fine della fruizione delle procedure messe a disposizione da Regione del Veneto, provvedendo alle nomine di competenza (anche nei confronti di soggetti esterni all'organizzazione regionale).