

Prot. 667 Comm del 12/05/2023

Progetto di ottimizzazione e innovazione dei processi di incasso per il Comune di Reggio Emilia utilizzando le nuove piattaforme abilitanti messe a disposizione da pagoPA e Agid nell'ambito del PNRR.

RdO Me.Pa n. 3560154

Relazione tecnica della soluzione offerta, contenente la descrizione dei requisiti della fornitura, le modalità di esecuzione della fornitura e dei servizi richiesti dal capitolato, dettaglio dell'offerta Economica

1 SOMMARIO

2	Contesto.....	4
3	Reingegnerizzazione dell’attestazione dei servizi su pagoPA e della messaggistica APPIO	6
3.1	Piattaforma aperta ed interoperabile.....	6
3.2	Funzionalità della Piattaforma Plug&Pay.....	8
3.3	Messaggistica APPIO.....	10
4	Automatizzazione dei i processi di riconciliazione contabile, ottimizzando l’utilizzo dei conti correnti 12	
4.1.1	FORNITURA DELLE ARTICOLAZIONI.....	13
4.1.2	RESTITUZIONE ARTICOLAZIONE RIVERSAMENTO	13
5	Integrazione di POS PA.....	14
6	Identità digitale SPID/CIE/eIDAS	14
6.1.1	Adesione alla piattaforma SPID;	14
6.1.2	Adesione alla piattaforma CIE.....	15
6.1.3	Adesione al Nodo Italiano eIDAS	16
6.1.4	Evoluzione al protocollo OpedID Connect;	17
6.2	Identità digitale tramite Sistema Federa	17
7	Servizi digitali per i servizi Demografici e dell’Ufficio Tecnico tramite Book&Pay	18
	Intermediazione Tecnologica ed Erogazione del Servizio.....	22
	Manutenzione ed Assistenza SW al Personale dell’Ente	22
8	Aspetti funzionali e tecnologici del sistema.....	22
8.1	Portale dei Pagamenti.....	23
1.1.1	Autenticazione	23
	Pagamento di un avviso predeterminato	23
	Pagamento spontaneo.....	24
	Recupero ricevuta telematica	24
	Help desk e FAQ.....	24
8.2	Altre funzionalità previste per il 2023.....	25
8.3	Portale di Back office o Sportello Digitale.....	25
8.3.1	Gestione forniture.....	25

8.3.2	Archivio pagamenti in attesa	26
8.3.3	Riversamenti	28
	Interoperabilità con i sistemi gestionali dell'ente – Digit BUS.....	29
	Flussi massivi.....	29
	Web Service	30
8.4	Riconciliazione finanziaria dei pagamenti - DIGIT FIN	31
9	Plug&Com – per la Piattaforma di Notifiche Digitali	32
10	Piano di progetto	34
11	Livelli di servizio	34
12	DATA RETENTION	36
13	Referenze	37
14	Certificazioni	38
15	Condizioni economiche.....	39
16	POLITICHE PER LA GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E PRIVACY	42

Gli obiettivi del progetto sono quindi:

- Reingegnerizzare l'attestazione dei servizi su pagoPA e della messaggistica APPIO
- Automatizzare i processi di riconciliazione contabile, ottimizzando l'utilizzo dei conti correnti
- Integrazione di POSPA, permettendo il pagamento presso gli uffici di posizioni già emesse o che verranno generate contestualmente
- Identità digitale SPID/CIE/eIDAS diretta o tramite Federa
- Offrire servizi digitali per i servizi Demografici e dell'Ufficio Tecnico tramite Book&Pay

Le fasi di implementazione saranno:

FASE1:

- attivazione su intermediazione eFil dei servizi scolastici, dell'ufficio tecnico e dei pagamenti spontanei oggi gestiti su Payer di Lepida
- attivazione di DigitFIN per la riconciliazione contabile in automatico sull'applicativo contabilità finanziaria
- Attivazione di POSPA
- Attivazione dei servizi digitali per l'ufficio demografico e l'ufficio tecnico con relativi pagamenti

In questa fase occorrerà gestire la commutazione dei servizi dall'intermediazione Lepida e la gestione di eventuali avvisi di pagamento in volo

I servizi gestiti in questa fase hanno volumi stimabili in circa 70.000 pagamenti/anno

FASE2:

- Attestazione su intermediazione eFil sei servizi di incasso Cimiteriali, tramite l'applicazione Marche Informatica
 - o Luci Votive
 - o Servizi cimiteriali
- Fatturazione Entrate Attese da JEnte/Entrate attese che da Lepida passa all'intermediazione e-Fil

In questa fase occorrerà gestire la commutazione dei servizi dall'intermediazione Lepida e la gestione di eventuali avvisi di pagamento in volo (cioè emessi precedentemente alla commutazione di intermediazione)

I servizi gestiti in questa fase hanno volumi stimabili in circa 20.000 pagamenti/anno

FASE 3:

- Attestazione su intermediazione eFil sei servizi di incasso della Polizia Locale, tramite l'applicazione Sapidata
- Altri servizi a completamento, p.e. Elix Forms di Anthesi

I servizi gestiti in questa fase hanno volumi stimabili in circa 60.000 pagamenti/anno

FASE 4 opzionale:

- Attestazione su intermediazione eFil sei servizi di incasso del Canone unico, tramite l'applicazione PADigitale
- Attestazione su intermediazione eFil sei servizi di incasso dell'imposta di soggiorno, tramite l'applicazione Hyksos

I servizi gestiti in questa fase hanno volumi stimabili in circa 10.000 pagamenti/anno

In questa fase occorrerà gestire la commutazione dei servizi dall'intermediazione PADigitale e Archidata e la gestione di eventuali avvisi di pagamento in volo (cioè emessi precedentemente alla commutazione di intermediazione).

Complessivamente ci si attende un volume di pagamenti intorno a 150.000 l'anno, in considerazione del fatto che i pagamenti TARI sono gestito da Iren Ambiente sempre tra l'altro utilizzando intermediazione tecnologica di e-Fil.

E' inoltre possibile l'attivazione della Piattaforma di Notifiche Digitali tramite il sistema Plug&Com.

3 REINGEGNERIZZAZIONE DELL'ATTESTAZIONE DEI SERVIZI SU PAGO PA E DELLA MESSAGGISTICA APPIO

3.1 PIATTAFORMA APERTA ED INTEROPERABILE

Ad oggi la piattaforma Plug&Pay è integrata con la maggior parte delle applicazioni gestionali e le contabilità del mondo della Pubbliche Amministrazioni locali. A titolo esemplificativo:

Applicazioni di Contabilità con integrazione (che permettono l'automazione della regolarizzazione):

- Infor/**Municipia**
- Datagraph
- PALtalsoft
- Maggioli - Sicraweb
- Sipal
- GPI Insiel
- Kibernetes
- ADS
- Dedagroup
- PADigitale
- Siscom
- Datamanagement

Applicazioni di gestione per la Polizia Locale integrate

- **Sapidata/Sapignoli**
- Maggioli Concilia
- Municipia/Infor
- Open Software
- Gaspari
- Incloud
- Soes
- Palltalsoft
- Nivi Credit
- LabConsulenze
- Sercom
- EtruriaPA

Rappresenta quindi una piattaforma aperta e disegnata per una reale interoperabilità tra sistemi delle PA.

La piattaforma è integrata con molte applicazioni per l'erogazione di servizi digitali al cittadino:

- OpenCity – La stanza del cittadino
- Anthesi - ElixForms
- Prodigys

Applicazioni di altri ambiti

- GPI
- **Maggioli**
- **Project**
- System Cafe
- Datagraph
- **Hyksos** (Imposta di soggiorno)
- PayTourist (Imposta soggiorno)
- Pegaso (Imposta di soggiorno)
- Etica Soluzioni /AppNet
- Kibernetes
- **Starch** (SUE, SUAP)
- Globo (SUE, SUAP)
- PALItalsoft
- **Gruppo Marche Informatica**
- Cedepp
- ATService
- **Municipia**
- Softech
- Osmosit
- PAGroup
- Engineering
- **PADigitale** - Urbi

3.2 FUNZIONALITÀ DELLA PIATTAFORMA PLUG&PAY

La piattaforma presenta le seguenti funzionalità:

- Configurazione e conduzione del sistema di accesso a pagoPA su infrastruttura di accesso al Nodo dei Pagamenti;
- Configurazione dei servizi di incasso, con relativi connettori ai gestionali;
- Sportello Digitale per gli operatori dell'Ente;
- Portale di pagamento per il cittadino con possibilità di accesso tramite SPID/CIE;
- Sistema di interoperabilità con i sistemi gestionali (DigitBUS);
- Sistema di rendicontazione verso l'applicazione finanziaria (DigitFIN);
- Sistema per l'integrazione delle funzionalità con Portali tematici già in uso (DigitPOS), questa modalità è estendibile ad altri portali che verranno utilizzati in futuro;
- Assistenza all'ente e all'utente del Portale di pagamento;
- La piattaforma è integrata con IO e permette l'invio di comunicazioni e relativi inviti al pagamento ai cittadini registrati;
- Sistema di erogazione in modalità Software as a Service (SaaS).

Caratteristiche principali del servizio:

- **Gestione IUV** - Il sistema è predisposto in maniera tale che lo IUV attribuito ad una posizione caricata può essere generato dal sistema durante l'operazione di caricamento (puntuale o massivo).
- **Gestione Ricevute Telematiche (RT) e Flussi di rendicontazione** - Il sistema prevede l'acquisizione automatica delle RT e dei Flussi di rendicontazione dal Nodo dei Pagamenti. L'acquisizione delle RT avviene con una frequenza pari a 15 minuti, mentre l'acquisizione dei Flussi di rendicontazione avviene con frequenza giornaliera. Una volta acquisiti i pagamenti effettuati e le rendicontazioni, il sistema riconcilia automaticamente la posizione debitoria presente sul sistema, mettendo a disposizione la relativa ricevuta e la rendicontazione.
- **Ciclo di vita delle posizioni debitorie** – Il sistema prevede la gestione delle posizioni debitorie durante i diversi passi del ciclo di vita. La posizione debitoria inoltre ha una data di validità oltre la quale non viene più resa pagabile.
- **Catalogo delle voci contabili (accertamento)** – Il sistema prevede la possibilità di caricare un catalogo delle voci contabili.
- **Servizio di incasso** – Il servizio di incasso rappresenta l'entità che permette di modellare il processo di incasso nell'ambito del sistema. Ad un processo di incasso sono associate le posizioni prodotte, ed un set di parametri necessari per l'inserimento allo "Sportello" dei dati indispensabili per procedere all'incasso.
Ad un servizio di incasso è associato inoltre un IBAN di incasso (in realtà è possibile associare sia l'IBAN di tesoreria che un IBAN di conto corrente postale). In base alla configurazione del servizio viene gestita la modalità di incasso e di presentazione delle posizioni oltre che le modalità di inserimento delle stesse sulla piattaforma. Le posizioni appartenenti ad un servizio di incasso possono essere gestite solo da operatori abilitati a quel servizio. Ad ogni servizio di Incasso sarà possibile associare una o più voci contabili (p.e. un "accertamento") presenti nel catalogo delle voci contabili. Questo consentirà di associare ogni posizione caricata - sia massivamente che puntualmente - ad un set di voci contabili. La suddetta procedura permetterà una corretta riconciliazione finanziaria.
- **Parametri del servizio di Incasso** – Il sistema permette la definizione per ogni servizio di incasso di parametri descrittivi e contabili. In particolare questi ultimi permettono una compilazione guidata ed un calcolo da parte del sistema dell'importo da pagare secondo lo schema Tariffa per quantità.
- **Rendicontazione** - Il sistema produce file di rendicontazione a seguito del riversamento del PSP. I file vengono prodotti per Servizio di Incasso e resi disponibili sia su aree FTP che tramite il portale di BackOffice. La rendicontazione sarà comprensiva di eventuali pagamenti fuori nodo sul canale postale.
- **Multi-beneficiario** – i servizi potranno essere configurati per poter suddividere l'importo da pagare su più beneficiari. Occorrerà indicare il CF e l'IBAN dei beneficiari diversi dall'Ente emittente. E' possibile anche prevedere posizioni completamente di competenza di altre amministrazioni.
- **Pluri-intermediazione** – il sistema Plug&Pay rappresenta una evoluzione del classico sistema di attestazione sul Nodo dei Pagamenti PagoPA. Difatti logicamente può essere definito come collettore dei flussi di incasso in un contesto pluri-intermediato. Questo comportamento lo rende

particolarmente adattabile a situazioni complesse che prevedono più intermediazioni anche su servizi appartenente a stessi ambiti comunali.

- **Pagamento on line anche di Posizioni emessi da altre Pubbliche Amministrazioni (I Trim 2023)** – Questa funzionalità permette al cittadino di avere un quadro generale della sua posizione e pagare sul portale anche posizioni emesse da altre pubbliche amministrazioni.

3.3 MESSAGGISTICA APPIO

Il progetto IO parte dall'analisi dalle necessità dei cittadini e costituisce un vantaggio per tutti i soggetti pubblici che erogano servizi digitali. Fornisce infatti le principali funzioni necessarie all'interazione tra la pubblica amministrazione e i cittadini, grazie anche all'integrazione con le piattaforme abilitanti pagoPA e SPID.

La piattaforma Plug&Pay è già attiva per la comunicazione verso IO ed operativa già dal 2019.

Il Servizio IO è operativo ed è già possibile per i cittadini scaricare l'APP degli store dei propri dispositivi, vedi io.italia.it.

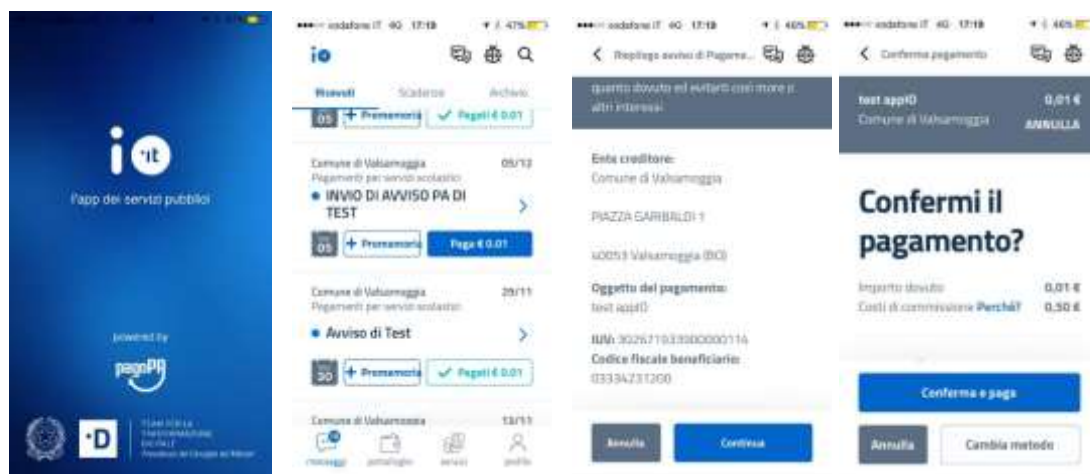
Vantaggi per PA e cittadini

- Accrescere la visibilità dei propri servizi
- Ridurre i costi di sviluppo e comunicazione
- Offrire un'esperienza di qualità al cittadino
- Gestire notifiche, messaggi e pagamenti
- Effettuare pagamenti verso la PA, in pochi secondi

Per l'attivazione della piattaforma occorre:

- Aderire tramite specifico accordo di adesione (Ente con assistenza Efil)
- Configurare la piattaforma (Efil)
- Definire i servizi per i quali attivare la modalità di invio della comunicazione push (Efil/Ente)
- Definire i testi della comunicazione (Ente/Efil)
- Procedere ad un test per la messa in esercizio (Ente/Efil)

Di seguito alcune schermate dell'APP, notifica push, descrizione dell'avviso e pagamento.



Una volta configurato il servizio permette di attivare le notifiche con invito al pagamento ogni volta che viene generata una posizione sulla piattaforma, sia nel caso di inserimento tramite backoffice che ogni volta che vi è un inserimento da applicazioni gestionali. In quest'ultimo caso la notifica avverrà sia nel caso di inserimento puntuale (tramite web service) che massivo (tramite l'invio di file su area ftp).

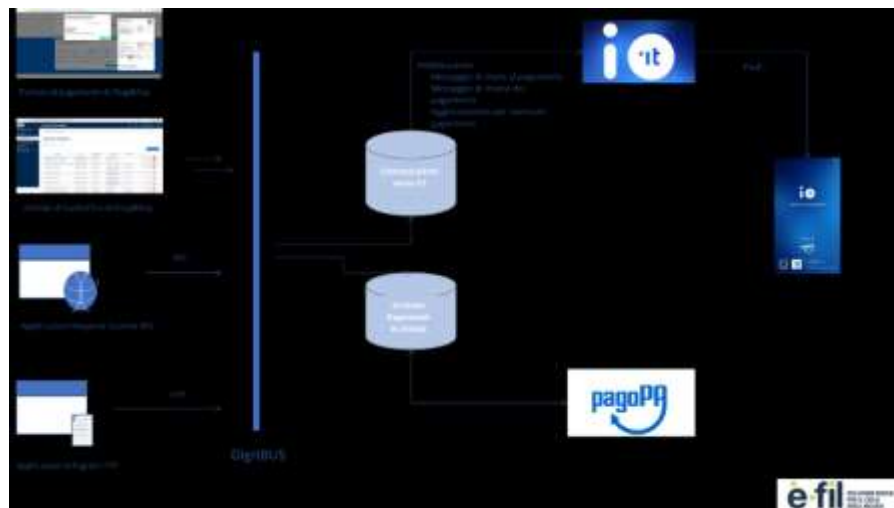


Figura 1 Modalità di attivazione della comunicazione verso IO

4 AUTOMATIZZAZIONE DEI PROCESSI DI RICONCILIAZIONE CONTABILE, OTTIMIZZANDO L'UTILIZZO DEI CONTI CORRENTI

A seguito della configurazione per ogni servizio con l'associazione dei capitoli di bilancio e relativi accertamenti è possibile ottenere la corretta riconciliazione finanziaria degli incassi PagoPA alle voci contabili del Bilancio Comunale.

Al momento del caricamento delle posizioni sulla piattaforma potranno essere fornite le articolazioni con imputazione degli importi (anche parziali) agli accertamenti.

Il Digit Fin prevede altresì un insieme di servizi web integrabili con applicazioni di gestione finanziaria e contabilità che permette la gestione del processo di riscossione e riconciliazione delle somme incassate alle voci del bilancio, nella piena attuazione dei processi di incasso Pago PA.

Qualunque incasso di una Pubblica Amministrazione avvenuto sul conto corrente di tesoreria o su altri conti correnti dedicati deve essere associato ad una voce di un capitolo del bilancio dell'Ente.

Quando una posizione debitoria viene caricata sulla piattaforma, attraverso le diverse modalità messe a disposizione, è possibile fornire il dettaglio dell'articolazione dell'importo in "accertamenti". Gli accertamenti utilizzati devono essere validi, ovvero devono essere preventivamente configurati sulla piattaforma e devono essere attivi.

Nel momento in cui una posizione viene pagata, il sistema P&P la associa all'incasso attraverso lo IUV. A questo punto l'applicazione di gestione finanziaria che ha acquisito il Giornale di Cassa, individua i provvisori relativi a Pago PA e tramite il Digit Fin può interrogare la piattaforma P&P per recuperare gli elementi per la corretta contabilizzazione dei flussi finanziari, ovvero il dettaglio dell'articolazione in accertamenti, ovvero gli IUV pagati.

Il Digit Fin permette quindi all'applicazione di contabilità le seguenti operazioni:

- Configurazione degli accertamenti sulla piattaforma P&P: creazione nuovo accertamento, modifica accertamento, recupero elenco accertamenti.
- Recupero dalla piattaforma P&P del dettaglio dell'articolazione in accertamenti: per un flusso di riversamento o per un singolo IUV.
- Recupero dalla piattaforma P&P dell'elenco dei pagamenti/IUV di un flusso di riversamento.

La causale di un riversamento Pago PA ha una struttura codificata da AgID e contiene il nome del flusso di riversamento che il Prestatore di Servizi di Pagamento ha fornito al Nodo dei Pagamenti e che la piattaforma ha recuperato. Di rilievo è da notare che nel caso generale il flusso di riversamento può contenere uno o più IUV.

La modalità proposta prevede l'esposizione di un servizio web che deve essere consumato dall'applicazione di contabilità, che risulta la modalità più efficace per automatizzare le operazioni di Regolarizzazione dell'incasso e di generazione della reversale al tesoriere.

Le stesse informazioni sono comunque rese disponibili tramite lo Sportello Digitale

4.1.1 FORNITURA DELLE ARTICOLAZIONI

Fornitura Massiva

La fornitura massiva di posizioni avviene tramite un file con tracciato N002. Per ogni posizione oltre all'importo totale vengono fornite le coppie importo; codice accertamento.

Le regole di validazione da seguire sono:

- La somma degli Importi degli accertamenti deve essere uguale all'importo totale della posizione.
- E' obbligatorio valorizzare almeno un accertamento (coppia Codice-Importo)
- Se è valorizzato un codice accertamento deve essere valorizzato anche il relativo importo accertamento e viceversa.
- I codici accertamento devono essere validi, ovvero devono essere censiti sul sistema Plug&Pay tra i codici accertamento e devono essere nello stato "Attivo"

Inserimento Puntuale

Tramite il servizio di caricamento puntuale sarà possibile fornire le articolazioni degli importi per accertamento, secondo le regole di validazione già espresse nel precedente paragrafo.

4.1.2 RESTITUZIONE ARTICOLAZIONE RIVERSAMENTO

Plug & Pay mette a disposizione due modalità per la restituzione delle articolazioni di un riversamento negli accertamenti associati agli importi riscossi.

Restituzione dell'articolazione tramite portale di backoffice

Questa modalità può essere utilizzata nei casi in cui non sia possibile implementare una integrazione applicativa con l'applicazione contabile.

Interattivamente è possibile ricercare il riversamento tramite il relativo codice.

Restituzione dell'articolazione tramite Web Service

- Restituzione Articolazione per IUUV (presente nella causale)
- Restituzione Articolazione per identificativo flusso (presente nella causale)
- Restituzione dell'elenco dei pagamenti per identificativo flusso
- Restituzione dettaglio posizione per IUUV
- Restituzione elenco IUUV per identificativo flusso

La causale di un riversamento PagoPA ha una struttura codificata e contiene il nome del flusso di riversamento che il Prestatore di Servizi di Pagamento ha fornito al Nodo dei Pagamenti e che Plug & Pay ha recuperato.

5 INTEGRAZIONE DI POS PA

La piattaforma Plug&Pay permette di utilizzare la tecnologia di POS attestati su pagoPA.

Sono previste due distinte modalità:

- Integrazione di POS pagoPA forniti dalla banca tesoriera se aderente al circuito Nexi (p.e. Credite Agricole)
- Integrazione con POS pagoPA forniti da e-Fil che utilizzano sistemi Numera o Argentea

POS PA circuito Nexi

Il Portale di backoffice viene dotato di funzionalità per la gestione delle transazioni tramite POS. Il POS, fornito dalla banca, effettua il pagamento tramite Carta di Credito o Bancomat e il Portale registra il pagamento. Il riversamento della banca segue le regole di riversamento pagoPA.



Figura 2 Dettaglio dell'attivazione del pagamento tramite POS Nexis ul portale di backoffice

POS PA forniti da e-Fil

In questo documento si riporta solo la possibilità di utilizzare per il Comune altre tipologie di POS oltre quella già in uso. Se di interesse si procederà ad una quotazione ad hoc.

6 IDENTITÀ DIGITALE SPID/CIE/EIDAS

Il Portale dei Pagamenti offre la possibilità di autenticazione tramite SPID, CIE ed eIDAS.

Il processo di implementazione delle funzionalità di accesso a SPID/CIE/eIDAS prevede alcuni passaggi come di seguito esposti:

6.1.1 Adesione alla piattaforma SPID;

E-fil è soggetto aggregatore SPID presso AGID (<https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/spid/soggetti-aggregatori>) dal Settembre 2021. In questo caso l'adesione a SPID avviene per il tramite di Efil in qualità

di soggetto aggregatore, dispensando così gli uffici dell'Ente dagli adempimenti amministrativi conseguenti.

- Creazione del metadata e configurazione del Portale dei pagamenti del Cittadino;
- Richiesta di attivazione ad AGID;
- Test e collaudo della funzionalità;
- Attivazione funzionalità sul portale (pulsante: "Entra con SPID")



6.1.2 Adesione alla piattaforma CIE

La piattaforma CIE, al momento non prevede la figura del soggetto aggregatore. Per ridurre al minimo l'impatto e le attività in capo all'Ente, la soluzione proposta prevede, in sintesi, i seguenti passaggi:

- Supporto all'Ente nella fase di Registrazione sulla piattaforma CIE (<https://federazione.servizi cie.interno.gov.it/>), con nomina di un Referente Amministrativo interno all'Ente;
- Successiva nomina di un Referente Tecnico incaricato (addetto E-fil);
- Creazione del metadata e configurazione del Portale dei pagamenti del Cittadino;
- Registrazione sulla piattaforma CIE del metadata in ambiente di Pre-Produzione/Collaudo;
- Esecuzione dei test;
- Caricamento sulla Piattaforma CIE delle risultanze dei test effettuati;
- Monitoraggio iter di approvazione dei test effettuati;
- Registrazione sulla piattaforma CIE del metadata in ambiente di Produzione;
- Collaudo finale e messa in esercizio;
- Attivazione funzionalità sul portale (pulsante: "Entra con CIE")



6.1.3 Adesione al Nodo Italiano eIDAS

La piattaforma eIDAS consente l'interazione tra le differenti piattaforme di identità digitale dei paesi Europei. L'adesione al Nodo Italiano eIDAS, pertanto, oltre ad essere fortemente raccomandata all'interno dell'avviso PNRR 1.4.4, concorre a favorire un accesso paritario ai servizi digitali da parte di tutti i cittadini appartenenti alla Comunità Europea.

L'adesione al Nodo eIDAS presuppone che presso l'Ente sia già stato attivato l'accesso a mezzo SPID.

In questo caso, così come per l'accesso SPID, è prevista la figura del soggetto aggregatore, che permetterà pertanto un consistente riduzione degli adempimenti in capo all'Ente.

Per il perfezionamento dell'adesione al Nodo Italiano eIDAS, la soluzione proposta prevede, in sintesi, i seguenti passaggi:

- Creazione del metadato eIDAS attraverso integrazione di quello già creato per SPID;
- Configurazione del Portale dei pagamenti del Cittadino;
- Inoltro richiesta alla federazione eIDAS per attivazione dell'ambiente Quality Assurance (collaudo) attraverso il portale <https://helpdesk.eid.gov.it/index.php?a=add&catid=14>
- Inoltro ad AGID della richiesta di attivazione ambiente di Produzione;
- Attivazione funzionalità sul portale (pulsante: "Entra con eIDAS")



6.1.4 Evoluzione al protocollo OpenID Connect;

OpenID Connect (OIDC) è lo standard di autenticazione attualmente utilizzato dalla quasi totalità delle moderne applicazioni web e mobile nel mondo privato (Google, Microsoft, PayPal e molti altri).

Le caratteristiche di OpenID Connect rispetto al protocollo SAML2, precedentemente usato nell'integrazione a SPID e CIE, sono:

- maggiore sicurezza;
- maggiore facilità di integrazione in sistemi eterogenei (single-page app, web, backend, mobile, IoT);
- migliore integrazione di componenti di terze parti in modalità sicura, interoperabilità e scalabilità.

Tra gli altri vantaggi, OpenID Connect consente: di evitare potenziali attacchi attuati mediante intercettazione delle comunicazioni tra i vari attori coinvolti, soprattutto nel caso di applicazioni per dispositivi mobili. Inoltre, consente di evitare continui inserimenti di password e migliorare la user experience nelle applicazioni mobili attraverso l'utilizzo delle cosiddette sessioni lunghe revocabili.

In virtù delle suddette considerazioni il passaggio al protocollo OpenID Connect rientra nel percorso di evoluzione strategica delle Identità Digitali.

6.2 IDENTITÀ DIGITALE TRAMITE SISTEMA FEDERA

Plug&Pay può essere configurato per operare con identità digitale Federa



Figure 1 Esempio di accesso tramite Federa

7 SERVIZI DIGITALI PER I SERVIZI DEMOGRAFICI E DELL'UFFICIO TECNICO TRAMITE BOOK&PAY

L'applicazione proposta va nella linea della digitalizzazione dell'erogazione di servizi ai cittadini. Nel particolare Book&Pay affronta la questione della prenotazione, gestione dei processi di backoffice e pagamento di servizi a domanda individuale. Per esempio la prenotazione di certificati, rilascio della Carta di Identità Elettronica o richiesta di appuntamenti per l'ufficio tecnico.

In generale se la PA ha una delle seguenti problematiche:

- **difficoltà organizzative degli sportelli**, della disponibilità di appuntamenti ed arretrato da evadere
- Non riesce a ridurre o **eliminare l'utilizzo del contante**
- difficoltà nella **gestione contabile dell'entrata**

allora l'adozione di Book&Pay risolverà tutte le criticità.

Book&Pay ha una componente di front-end per il cittadino, per la prenotazione di servizi su un calendario di disponibilità configurate dall'ufficio dell'Ente. Attraverso questa componente potrà oltre che prenotare, gestire la prenotazione, pagare il dovuto immediatamente o anche scaricare un avviso di pagamento pagabile poi sui PSP pagoPA.

La componente di backoffice dedicata agli uffici serve per configurare servizi e disponibilità, ed è utilizzata per la gestione del processo di prenotazione e di erogazione poi del servizio. Attraverso questo modulo l'operatore può utilizzare POSPA di Nexi.

«difficoltà organizzative degli sportelli»

La mancanza di una efficace gestione degli sportelli porta a code, sovraccarico operativo ed impossibilità di distribuire il carico delle attività sull'orario di sportello.

Book&Pay permette di organizzare e dimensionare le capacità di erogare servizi degli sportelli anche se distribuiti su più uffici territoriali, tramite un **flessibile sistema di prenotazione**.

E' possibile classificare le tipologie di servizio richiesto (CIE, richiesta certificati, etc.) e quindi ottimizzare i tempi richiesti allo sportello

L'ufficio può monitorare e gestire le attività di backoffice

«eliminare l'utilizzo del contante »

L'incasso tramite contante implica la necessità di utilizzo di agenti contabili, la registrazione manuale del pagamento ed i rischi connessi al maneggio di contante.

Book&Pay permette il pagamento **pagoPA** on line dei servizi, la possibilità di stampare un avviso e pagarlo anche in tabaccheria, Poste o banca.

E' possibile pagare anche con **POSPA** allo sportello.

«gestione contabile »

A seguito dell'incasso, la necessità di una corretta imputazione contabile porta ad attività manuali per la regolarizzazione dell'entrata.

Book&Pay assegna ad ogni pagamento le relative voci contabili (accertamenti)

La rendicontazione del pagamento viene suddivisa per accertamento e resa disponibile all'applicazione contabile che può imputare e quindi regolarizzare automaticamente.

Non è necessario l'utilizzo di conti correnti dedicati.

Il progetto è già attivo in contesti complessi con soddisfazione degli uffici e gradimento degli utenti.

Book&Pay permette di velocizzare i processi contabili, automatizzare le imputazioni e snellire i processi burocratici ad esempio la determina di accertamento

Tra i casi di successo segnaliamo il Comune di Bari https://www.bookandpay.it/e/ente/lista_servizi.

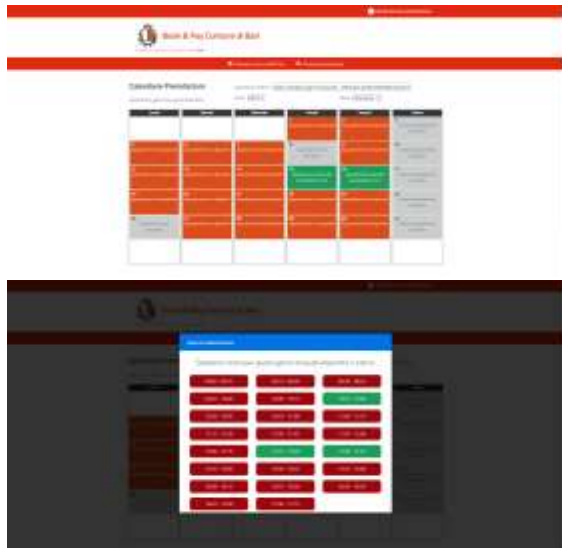


Figura 3 Pagina del front end per la prenotazione



Figura 4 Dettaglio della prenotazione



Figura 5 Back Office per la gestione delle singole prenotazioni

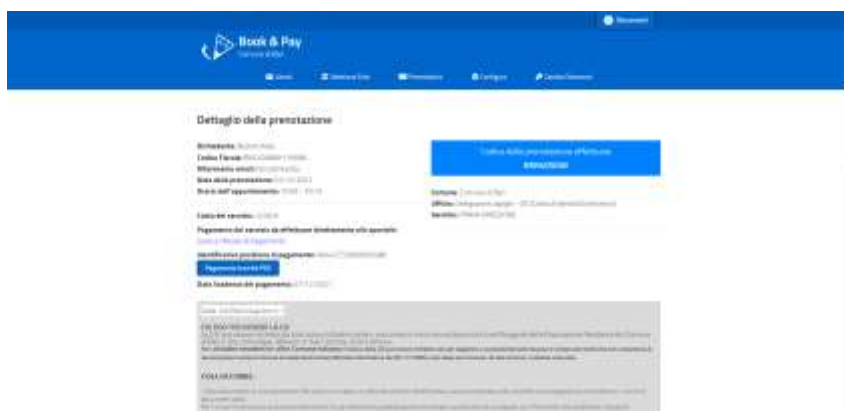


Figura 6 Back Office dettaglio prenotazione e gestione pagamento tramite POS

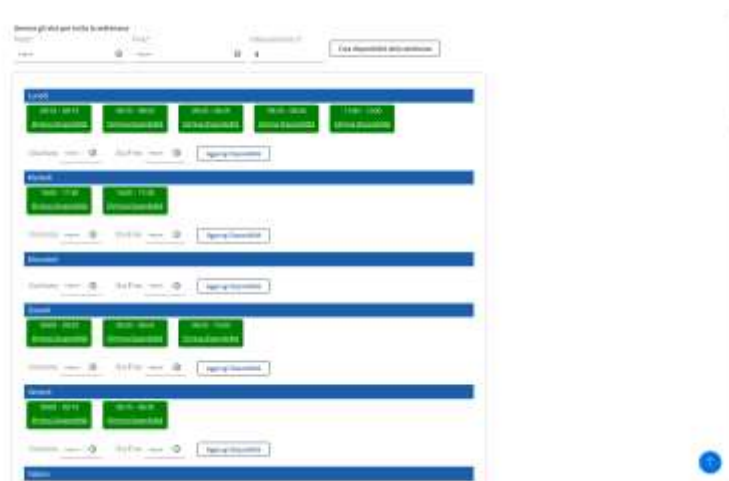


Figura 7 Back Office gestione del calendario delle prenotazioni

INTERMEDIAZIONE TECNOLOGICA ED EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio verrà erogato in modalità Software as a Service (SaaS). Il servizio Plug&Pay è presente sul Market Place Cloud PA. **L'intermediazione tecnologica sarà e-Fil.**

MANUTENZIONE ED ASSISTENZA SW AL PERSONALE DELL'ENTE

Per tutta la durata del contratto viene garantito un servizio di assistenza di Help Desk.

8 ASPETTI FUNZIONALI E TECNOLOGICI DEL SISTEMA

L'architettura della soluzione Plug&Pay è modulare, quindi configurabile ed espandibile a seconda delle esigenze contingenti della Provincia.

Modulo	Note
Intermediazione tecnologica	Tramite infrastruttura di erogazione e connessione GAD
Portale dei Pagamenti	Raggiungibile dal Portale Istituzionale del Provincia e permetterà i pagamenti secondo il Modello 1 e secondo il Modello 3 con PSP predeterminato
Portale di BackOffice / Sportello Digitale	
Digit BUS	Tramite l'integrazione con i gestionali presenti. Eventuale normalizzazione dei flussi per eventuali gestionali che non prevedono la possibilità di integrazione
Digit POS	Permette di effettuare pagamenti PagoPA anche da portali tematici già operativi
Digit FIN	Permette l'integrazione delle funzionalità di riconciliazione finanziaria con i dati provenienti dalla tesoreria (Giornale di Cassa)
SPID, CIE, eIDAS	Integrato con il Portale dei pagamenti
Integrazione con IO	

8.1 PORTALE DEI PAGAMENTI

La soluzione proposta prevede la fornitura all'ente di un Portale di pagamento del Cittadino che permette il pagamento su Pago PA ai cittadini attraverso il Modello 1 e Modello 3 di pagoPA. I servizi sono presenti sia in modalità anonima che come utente autenticato.

L'utente, sia che acceda all'area personale, sia che scelga di operare in modalità anonima, può effettuare un pagamento predeterminato, un pagamento spontaneo e recuperare la ricevuta telematica di pagamento.

Il portale del cittadino è stato sviluppato, dal punto di vista dell'interfaccia utente, in conformità con le linee guida dell'AgID per i portali delle pubbliche amministrazioni.

1.1.1 Autenticazione

Il portale web fruibile dal cittadino e dalle imprese prevede la modalità di **autenticazione forte** tramite SPID, CIE o eIDAS

Nel caso di autenticazione forte l'utente può accedere allo "scadenario". In tale pagina può consultare tutte le posizioni debitorie da pagare associate al proprio codice fiscale/partita IVA, scaricare l'avviso pagoPA in PDF ed effettuare il pagamento. Nella sezione dei "pagamenti effettuati" potrà consultare tutte le posizioni debitorie pagate associate al proprio codice fiscale/partita IVA e scaricare la relativa ricevuta di pagamento.

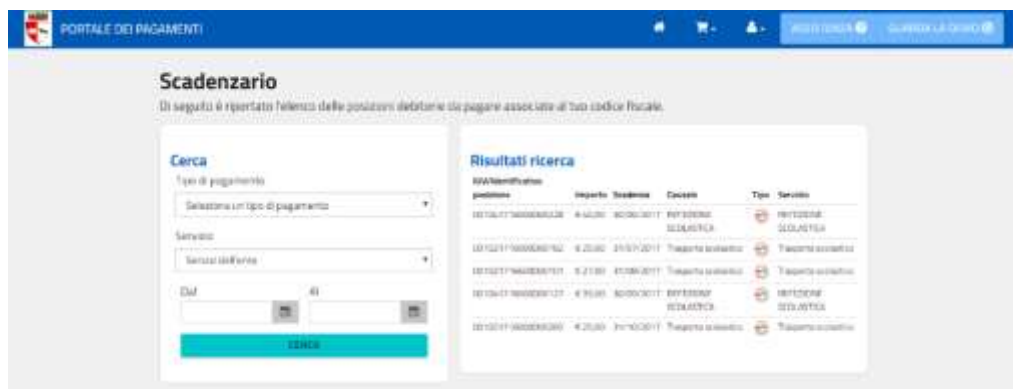


Figura 8 Scadenario

Pagamento di un avviso predeterminato

Il portale di pagamento del cittadino permette il pagamento di un avviso di pagamento ricevuto dalla PA (tramite posta, mail, o altro canale). Per effettuare il pagamento, l'utente può ricercare una posizione debitoria tramite il codice IUV (pagamento di un predeterminato) ed il CF dell'intestatario, stamparne il relativo avviso secondo lo standard pagoPA e il relativo Bollettino Postale pagoPA o pagare direttamente online mediante Modello 1 PagoPA e aggiungere la posizione al **carrello**. Quando il PSP rende disponibile la Ricevuta Telematica, il portale invia la ricevuta al cittadino tramite email.

Codice Avviso o IUUV (Identificativo Posizione)

Codice Fiscale/Partita IVA

CERCA

Figura 9 - Pagamento predeterminato

Pagamento spontaneo

Il portale di pagamento del cittadino permette il pagamento spontaneo di un servizio definito dalla PA. Per effettuare il pagamento, il cittadino sceglie il servizio per il quale pagare e compila i dati richiesti per lo specifico servizio ovvero i dati anagrafici, eventuali parametri descrittivi e la tariffa/importo. **Il portale prevede la possibilità di associare a ciascun servizio un set di parametri da compilare a cura del cittadino.** Questi parametri saranno utilizzati da una parte per procedere alla riconciliazione del pagamento (p.e. attraverso codici univoci quali numero matricola, numero fattura, etc.) dall'altra saranno presenti sulla quietanza di pagamento.

A seguito della compilazione l'utente può scegliere di stampare l'avviso di pagamento con il relativo IUUV per pagarlo presso un PSP abilitato, oppure procedere con il pagamento online. In entrambi i casi, il portale carica una nuova posizione debitoria sulla piattaforma generando il codice IUUV. Quando il PSP rende disponibile la Ricevuta Telematica, il portale invia la ricevuta al cittadino tramite email.

Nel caso di pagamento spontaneo l'associazione ad una voce contabile avverrà di default in base alla configurazione del servizio di incasso.

Per semplificare e guidare la compilazione da parte del cittadino è possibile utilizzare parametri "contabili" che riportano tariffari e/o listini che permettono la contabilizzazione dell'importo da pagare.

Recupero ricevuta telematica

Il portale di pagamento del cittadino permette il recupero della Ricevuta Telematica di un pagamento effettuato tramite PagoPA, sia come utente anonimo inserendo il codice IUUV ed il codice fiscale della posizione debitoria, sia tramite la sezione dei pagamenti effettuati nel caso di utente autenticato.

Help desk e FAQ

Il servizio prevede un help desk rivolto al cittadino che accede al portale. La segnalazione potrà essere attivata dal portale del cittadino mediante compilazione di un modulo on line che riporta la casistica di malfunzionamento/richiesta e una libera descrizione testuale. La segnalazione verrà accompagnata dai riferimenti ai quali verrà indirizzata la risposta una volta analizzata dalle strutture competenti.

E' inoltre presente una pagina FAQ a disposizione del cittadino con i chiarimenti più frequenti (Frequently Asked Questions).

8.2 ALTRE FUNZIONALITÀ PREVISTE PER IL 2023

Dal primo trimestre 2023 il portale avrà un importante aggiornamento con le seguenti nuove funzionalità:

- Possibilità di effettuare pagamento di IUUV anche di altri Comuni o altre pubbliche amministrazioni
- Possibilità di estendere l'area personale a tutti i comuni che hanno adottato Plug&Pay e per i quali il Cittadino ha interesse.

Nel caso specifico sarà possibile procedere al pagamento anche per la TARI emessa da Iren Ambiente.

8.3 PORTALE DI BACK OFFICE O SPORTELLO DIGITALE

Dal punto di vista implementativo il Portale di back office o Sportello Digitale è una Single Page Application (SPA), che si integra con un backend Restful, permettendo la rapida evoluzione dell'applicazione e la semplificazione del processo di integrazione con i relativi servizi.

L'accesso allo Sportello Digitale avviene mediante l'utilizzo di Username e Password rilasciate ad hoc in base alle esigenze dell'ente. E' prevista infatti la profilatura delle utenze del portale in maniera tale che un'utenza possa vedere solo determinate informazioni o determinati servizi di incasso e possa utilizzare o meno le diverse funzionalità.

Questa applicazione è già stata fornita agli uffici del Comando, già testata e collaudata. Le funzionalità descritte di seguito sono quindi già state visionate dal personale del Comando.

8.3.1 Gestione forniture

Lo Sportello Digitale mette a disposizione la sezione "**Gestione forniture**" che permette di avere l'evidenza dello stato di lavorazione dei file di fornitura trasmessi per il caricamento delle posizioni debitorie sul sistema P&P. E' inoltre permesso il caricamento delle posizioni debitorie tramite file di forniture massive.

La sezione "**Archivio**" permette di monitorare lo stato di elaborazione dei flussi caricati tramite il portale stesso. Per ogni flusso trasmesso è possibile visualizzare l'elenco delle posizioni valide della fornitura, ovvero le posizioni correttamente caricate e disponibili per il pagamento su PagoPA e visualizzare l'elenco delle posizioni scartate della fornitura con gli errori di validazione, ovvero le posizioni che non hanno superato i controlli di validazione e che quindi non sono state rese disponibili per il pagamento su Pago PA.

Service	Nome file	Inviato	Stato	MI	NPI	%
CODAP	000000.000000.045.20170214.01.zip	mar. 14 feb. 2017	Publicato	3	1	33
CANONI DI LOCAZIONE	000000.000000.045.20170213.02.zip	ven. 13 feb. 2017	Publicato	3	0	100
RETTE AGLO MEDO	000000.000000.045.20170213.03.zip	mar. 14 feb. 2017	Non inviato	3	3	0
RETTE AGLO MEDO	000000.000000.045.20170213.04.zip	ven. 13 feb. 2017	Publicato	3	1	66

Figura 10 - Archivio forniture

Per ciascuna fornitura massiva è inoltre a disposizione una funzionalità di generazione/download massivo dei PDF degli avvisi di pagamento con relativi bollettini postali nel formato standard AgID.

Lo Sportello Digitale, per tutti quei servizi che non vengono gestiti tramite delle applicazioni gestionali, può essere utilizzato per il caricamento massivo di posizioni debitorie tramite flussi CSV attraverso la sezione **“Caricamento forniture”**. Per ciascuna posizione acquisita, il sistema permette la generazione dello IUV secondo le specifiche definite da AgID, sollevando l’ente dalla relativa gestione. In alternativa il sistema permette che la generazione dello IUV sia in carico all’esterno, in questo caso sarà necessario rispettare determinate regole.

Figura 11 - Caricamento forniture

8.3.2 Archivio pagamenti in attesa

La sezione **“Archivio dei pagamenti in attesa”** permette all’ ente di monitorare dinamicamente la situazione delle posizioni caricate ed esposte sul sistema Pago PA per i diversi servizi di incasso. La sezione mette a disposizione una serie di funzionalità per l’operatore dell’ente quali:

- Visualizzazione dell’elenco dei pagamenti in attesa (posizioni debitorie), con possibilità di ricerca e filtro sui dati delle posizioni.
- Visualizzazione del dettaglio di una posizione debitoria, con tutti i dati significativi acquisiti durante il suo ciclo di vita.

- Download ricevuta di pagamento (RT) sia in formato pdf che nel formato originale xml, per le posizioni debitorie pagate.
- Generazione/download dell'avviso di pagamento di una posizione debitoria in formato PDF secondo lo standard AgID per l'eventuale stampa (corredato di QR code e bar code monodimensionale ed eventuale bollettino PA).
- Cancellazione di una posizione debitoria dall'archivio dei pagamenti in attesa, per le posizioni non ancora pagate.
- Modifica di una posizione, per le posizioni non ancora pagate.

E' disponibile inoltre una funzionalità di estrazione dinamica dell'archivio in formato excel sulla base dei criteri selezionati attraverso i diversi filtri a disposizione.

The screenshot shows a web application interface for managing pending payments. The main heading is 'Archivio pagamenti in attesa'. Below the heading, there is a table with the following columns: 'Servizio', 'AgID', 'Codice Rateale', 'Ragione Sociale', 'Pagamento', and '€'. The table contains several rows of data, including entries for 'S.F.L. S.R.L.' and 'ALDO BIANCHI'. At the bottom of the table, there are filter options for 'Tab', 'Filtra per...', and 'Filtra per contenuto'.

Figura 12 - Archivio dei pagamenti in attesa

La sezione di **“Inserimento puntuale”** permette di caricare una nuova posizione debitoria sull'archivio dei pagamenti in attesa, compilando i dati richiesti, e generare in automatico il codice IUV in conformità con i requisiti di univocità richiesti. Al caricamento di una posizione sarà possibile provvedere alla stampa dell'avviso in PDF secondo le specifiche AgID. In base allo specifico servizio di incasso, saranno poi mostrati degli ulteriori campi definiti **“Parametri aggiuntivi”** ed il **“Tariffario”**, che possono o meno essere presenti e variano da un servizio di incasso all'altro in base alla configurazione definita durante l'attivazione. I **Parametri Aggiuntivi** sono campi che permettono di caratterizzare le posizioni di un servizio e possono essere obbligatori o meno a seconda della configurazione definita. Il **Tariffario** permette di calcolare l'importo totale da pagare in base alla scelta di una tariffa predefinita.

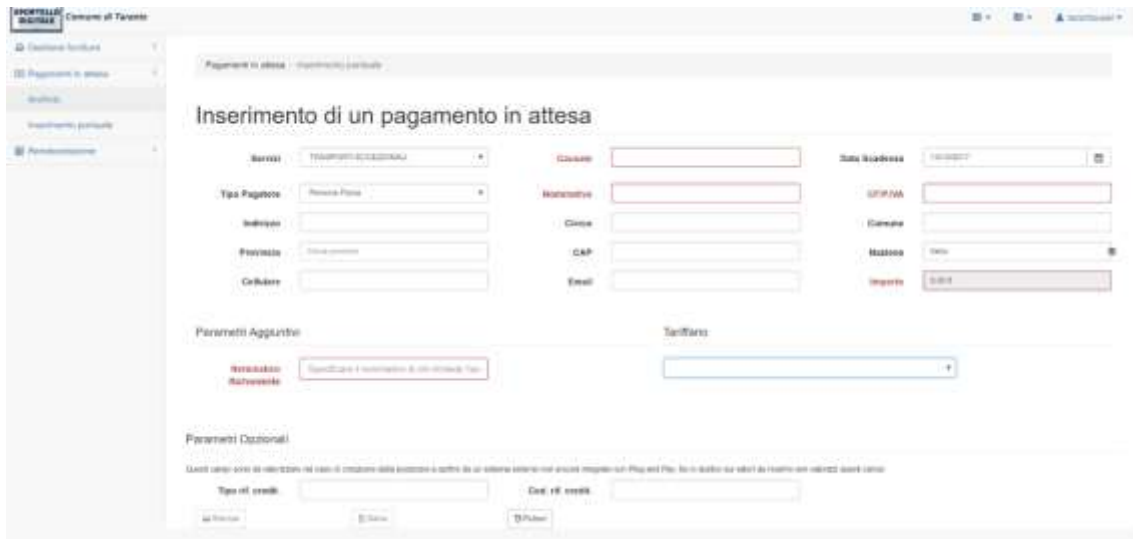
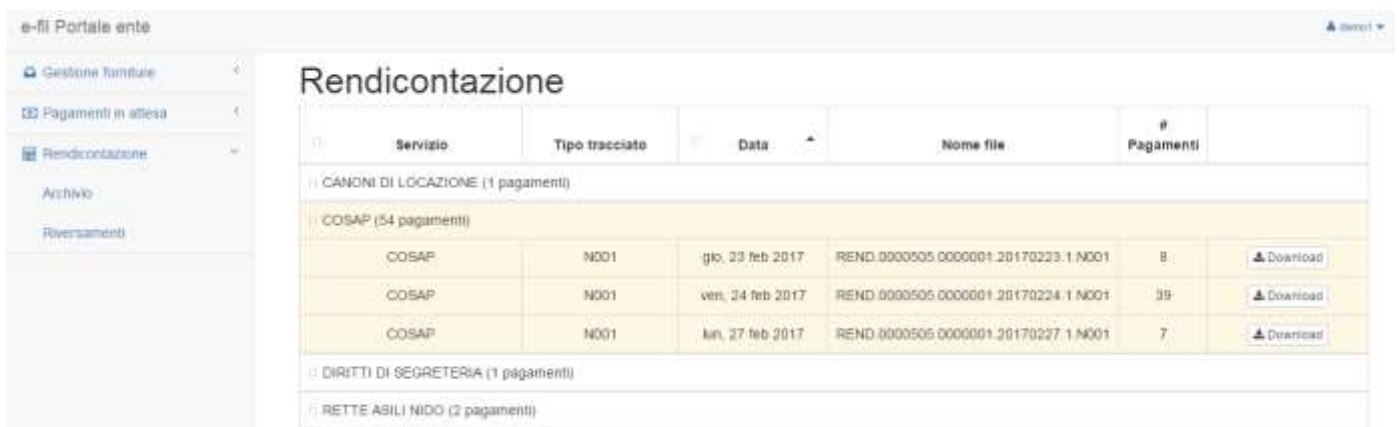


Figura 13 - Inserimento puntuale di una posizione

Inserita la posizione si potrà generare e scaricare un avviso con strumento di pagamento PagoPA, unitamente ad un bollettino postale 896 PA con autorizzazione alla stampa di Posteitaliane.

La sezione “Rendicontazione” permette la verifica della rendicontazione ed il controllo di congruità dei dati contabili.

La sezione “**Archivio**” permette di visualizzare e di scaricare i file di rendicontazione in formato standard per ciascun servizio, con i pagamenti effettuati e rendicontati sul conto corrente di accredito della PA.



Servizio	Tipo tracciato	Data	Nome file	# Pagamenti
CANONI DI LOCAZIONE (1 pagamenti)				
COSAP (54 pagamenti)				
COSAP	N001	gio, 23 feb 2017	REND.0000505.0000001.20170223.1.N001	8
COSAP	N001	ven, 24 feb 2017	REND.0000505.0000001.20170224.1.N001	39
COSAP	N001	lin, 27 feb 2017	REND.0000505.0000001.20170227.1.N001	7
DIRITTI DI SEGRETERIA (1 pagamenti)				
RETTE ASILI NIDO (2 pagamenti)				

Figura 14 - Archivio rendicontazione

8.3.3 Riversamenti

La sezione “**Riversamenti**” permette di visualizzare i flussi di riversamento generati dai PSP nel momento in cui effettuano il riversamento sul conto corrente di accredito dell’ente, delle somme incassate tramite

Pago PA. Per ciascun flusso di riversamento è possibile visualizzare il dettaglio delle somme riversate all'interno del flusso suddivise per imputazione contabile. La sezione permette di effettuare delle ricerche sull'elenco dei flussi di riversamento attraverso i filtri messi a disposizione e di generare un report in excel con i dati dei flussi di riversamento.

backoffice.pluginpay.it/Rendicontazione/Riversamenti

Comune di [Nome Comune]

Dettaglio Flusso 2019-12-04CIPBITMM-POS11113002

Elementi per pagina: 10

Codice accertamenti	Descrizione accertamenti	Importo	Periodo Rif.
2572019	MARCA DA SOLO PER CERTIFICATI E ATTI ANAGRAFICI	32€	2019
943519	DINTI ANAGRAFICI	1.04€	2019
1052019	PREPAIOLO MENSA INFANZIA ELEMENTARI MEDIE ANNO 2019	50€	2019

Vedi da 1 a 3 di 3 elementi

Precedenti | Successivi

1/3

Figura 15 - Elenco Riversamenti, con dettaglio delle imputazioni contabili

E' inoltre possibile effettuare un'estrazione in formato excel dei pagamenti effettuati in un certo intervallo temporale (da una data iniziale ad una data finale) per un determinato servizio o per tutti i servizi (reporting).

INTEROPERABILITÀ CON I SISTEMI GESTIONALI DELL'ENTE – DIGIT BUS

Plug & Pay mette a disposizione un set di strumenti per l'interoperabilità con i software dell'ente, sia tramite scambio di flussi su area sFTP che tramite Web Service. L'integrazione tra gli applicativi in uso ed il sistema avviene attraverso il componente Digit Bus composto da un set di connettori di input ed un set di connettori di output.

Flussi massivi

La soluzione permette l'acquisizione dei dati delle posizioni provenienti dai diversi applicativi utilizzati dall'ente, attraverso specifici connettori della componente Digit Bus. Ogni connettore di input è implementato attraverso un'area FTP (sFtp) ove effettuare il caricamento dei file che verranno acquisiti ed elaborati da uno specifico importatore. L'interazione degli applicativi con il sistema avviene tramite lo scambio di flussi su area sFTP dedicata. Il Digit Bus riceve i flussi delle posizioni debitorie dagli applicativi e li normalizza per l'esposizione sul Nodo dei Pagamenti. Il sistema prevede il rilascio, sempre su area sFTP, di ricevute di elaborazione dei flussi trasmessi dagli applicativi, per la verifica dello stato di

elaborazione dei flussi, e la fornitura di flussi di rendicontazione che gli applicativi acquisiscono, per l'aggiornamento dello stato di pagamento delle posizioni debitorie.

Per ogni servizio di incasso associato ad una entrata comunale gestita o meno da un'applicazione, si configura sul Digit Bus un connettore di input, dedicato all'acquisizione dei flussi dati forniti dagli applicativi. Inoltre viene configurato un connettore di output che fornisce la rendicontazione dei pagamenti relativi al servizio di incasso.

Lo IUUV attribuito alla posizione caricata può essere sia generato dal sistema P&P durante l'operazione di caricamento restituendo il file originale arricchito con lo IUUV, sia generato e fornito dal sistema chiamante. In questo caso la generazione dello IUUV deve garantire il soddisfacimento delle regole di produzione degli IUUV della piattaforma.

Il sistema permette inoltre di cancellare dalla piattaforma un insieme di posizioni debitorie non pagate attraverso lo scambio di flussi tramite area sFTP, rendendole quindi non più disponibili per il pagamento su Pago PA.

Il sistema è stato progettato per smistare la rendicontazione dei pagamenti a ciascun applicativo per ciascun servizio di incasso, ovvero per ciascun servizio viene generata la relativa rendicontazione dei pagamenti e fornita attraverso l'area sFTP già utilizzata dall'applicativo per la fornitura dei flussi. Ciascun gestionale potrà quindi acquisire i pagamenti di sua competenza. Analogamente un connettore di output consiste in un'area FTP ove viene fornita la rendicontazione giornaliera dei pagamenti effettuati per uno specifico servizio.

Web Service

In alternativa il Digit Bus permette l'interazione con le applicazioni esterne attraverso Web Service.

Plug & Pay interagisce con le componenti dell'Architettura attraverso un set di Web Service che implementano tutte le funzionalità necessarie per una corretta interazione. I WS potranno essere utilizzati oltre che dalle componenti dell'Architettura di Plug & Pay anche dalle applicazioni gestionali e portali presenti nell'ente o che interverranno in futuro.

I Web Service mettono a disposizione degli applicativi esterni le seguenti funzionalità:

- Caricamento di una singola posizione debitoria.
- Cancellazione di una singola posizione debitoria.
- Rettifica di una singola posizione debitoria.
- Generazione e recupero dell'avviso AgID in PDF di una singola posizione debitoria.
- Recupero della ricevuta di pagamento in XML di una singola posizione debitoria.
- Recupero della ricevuta di pagamento in PDF di una singola posizione debitoria.
- Recupero dei dati di una singola una posizione con stato di pagamento dall'archivio dei pagamenti in attesa tramite codice IUUV.
- Recupero dell'elenco delle posizioni debitorie di un contribuente tramite CF/P.IVA.

8.4 RICONCILIAZIONE FINANZIARIA DEI PAGAMENTI - DIGIT FIN

A seguito della configurazione per ogni servizio con l'associazione dei capitoli di bilancio e relativi accertamenti è possibile ottenere la corretta riconciliazione finanziaria degli incassi PagoPA alle voci contabili del Bilancio Comunale.

Al momento del caricamento delle posizioni sulla piattaforma potranno essere fornite le articolazioni con imputazione degli importi (anche parziali) agli accertamenti.

Il Digit Fin prevede altresì un insieme di servizi web integrabili con applicazioni di gestione finanziaria e contabilità che permette la gestione del processo di riscossione e riconciliazione delle somme incassate alle voci del bilancio, nella piena attuazione dei processi di incasso Pago PA.

Qualunque incasso di una Pubblica Amministrazione avvenuto sul conto corrente di tesoreria o su altri conti correnti dedicati deve essere associato ad una voce di un capitolo del bilancio dell'Ente.

Quando una posizione debitoria viene caricata sulla piattaforma, attraverso le diverse modalità messe a disposizione, è possibile fornire il dettaglio dell'articolazione dell'importo in "accertamenti". Gli accertamenti utilizzati devono essere validi, ovvero devono essere preventivamente configurati sulla piattaforma e devono essere attivi.

Nel momento in cui una posizione viene pagata, il sistema P&P la associa all'incasso attraverso lo IUUV. A questo punto l'applicazione di gestione finanziaria che ha acquisito il Giornale di Cassa, individua i provvisori relativi a Pago PA e tramite il Digit Fin può interrogare la piattaforma P&P per recuperare gli elementi per la corretta contabilizzazione dei flussi finanziari, ovvero il dettaglio dell'articolazione in accertamenti, ovvero gli IUUV pagati.

Il Digit Fin permette quindi all'applicazione di contabilità le seguenti operazioni:

- Configurazione degli accertamenti sulla piattaforma P&P: creazione nuovo accertamento, modifica accertamento, recupero elenco accertamenti.
- Recupero dalla piattaforma P&P del dettaglio dell'articolazione in accertamenti: per un flusso di riversamento o per un singolo IUUV.
- Recupero dalla piattaforma P&P dell'elenco dei pagamenti/IUUV di un flusso di riversamento.

La causale di un riversamento Pago PA ha una struttura codificata da AgID e contiene il nome del flusso di riversamento che il Prestatore di Servizi di Pagamento ha fornito al Nodo dei Pagamenti e che la piattaforma ha recuperato. Di rilievo è da notare che nel caso generale il flusso di riversamento può contenere uno o più IUUV.

La modalità proposta prevede l'esposizione di un servizio web che deve essere consumato dall'applicazione di contabilità, che risulta la modalità più efficace per automatizzare le operazioni di Regolarizzazione dell'incasso e di generazione della reversale al tesoriere.

Le stesse informazioni sono comunque rese disponibili tramite lo Sportello Digit

9 PLUG&COM – PER LA PIATTAFORMA DI NOTIFICHE DIGITALI

Plug&Com è la piattaforma realizzata da e-Fil per la gestione delle comunicazioni digitali delle Pubbliche amministrazioni.

Plug&Com offre servizi di integrazione verso le piattaforme abilitanti di pagoPA, APPIO e la Piattaforma di Notifiche Digitali (PND).

Plug&Com nella prima versione implementerà inizialmente l'interfacciamento verso PND e pagoPA per permettere la completa gestione del ciclo di Notificazione di un atto della pubblica amministrazione, sia nel caso che preveda un pagamento che nel caso che non lo preveda.

Plug&Com oltre che comunicare con la piattaforma PND è interata con le piattaforme pagoPA per permettere la gestione dell'importo che il destinatario dovrà pagare, in base al processo sottostante l'atto e alla modalità di notifica.

La PND nasce per standardizzare i processi di Notifica degli atti della PA, con l'obiettivo di semplificare e rendere certa la Notifica degli atti amministrativi con valore legale verso cittadini ed imprese con risparmio di tempi e costi.

La notifica dell'atto potrà avvenire sia con modalità digitale (PEC, APPIO) che analogica per qui destinatari che non dispongono di un domicilio digitale.

Il costo di notifica è variabile in base alla modalità di recapito. Sarà naturalmente minore per le notifiche digitali piuttosto che per quelle analogiche. Il costo della singola notifica sarà noto successivamente al caricamento della notifica solo quando verrà notificata al destinatario.

Nell'ambito del pagamento dell'avviso, **la PND demanda la gestione dell'importo da pagare completamente alle applicazioni dell'Ente, tramite un suo partner Tecnologico**. Questi dovrà prendersi carico di stabilire l'importo che dovrà essere pagato dal destinatario in base alle regole del dominio applicativo e delle modalità di notifica.

I vantaggi per i cittadino sono che potrà accedere all'atto in qualunque momento e qualsiasi luogo, la piattaforma inoltre garantirà la riduzione dei costi di notifica.

L'architettura della piattaforma (rappresentata in figura) comprende i seguenti componenti:

- Sistema di Configurazione delle anagrafiche degli Enti/Servizi di Comunicazione e connettori per i verticali.
- Sistema di interfacciamento con i verticale/gestionali degli Enti.
Attraverso servizi WS di tipo REST che verranno esposti nei paragrafi successivi e permetteranno le funzionalità di caricamento e gestione delle Notifiche, di scarico degli esiti di notifica e di

L'aggiornamento delle posizioni debitorie potrà essere effettuato sulla base di:

- Regole di attualizzazione dell'importo ricevute in input in fase di caricamento dal Verticale
- Data effettiva di notifica per presa visione o di recapito da parte del destinatario

La Piattaforma Plug&Com procede all'aggiornamento dell'importo delle posizioni debitorie tramite servizi di aggiornamento del Partner Tecnologico pagoPA:

- Un servizio di verifica di presenza dello IUUV della posizione debitoria.
- Un servizio di aggiornamento dell'importo della posizione debitoria associata allo IUUV.

10 PIANO DI PROGETTO

Entro 1 settimana dall'ordine inizio dell'analisi delle entrate e della migrazione dei servizi dall'intermediazione tecnologica Lepida. Questa fase durerà circa 15 gg solari e verrà consegnato un documento di analisi e programmazione per l'approvazione del Comune.

Entro 30 gg solari dall'approvazione del documento di analisi e programmazione, attivazione del sistema comprensivo di Portali di BackOffice e Portale di pagamento per i cittadini con i sistemi di identità digitale. Configurazione dei connettori verso i POSPA Nexi. Configurazione della messaggistica APPIO.

Nel caso il Comune opti per attivare la Fase 2 e 3 successivamente alla fase 1 per queste ulteriori attività occorrerà prevedere 30 gg solari per fase (30 gg nel caso di attivazione congiunta).

11 LIVELLI DI SERVIZIO

Tempi di attivazione: **entro 1 settimana** dall'ordine si attiva il processo di censimento e configurazione dei servizi.

Tempi di disattivazione: entro 1 settimana dalla richiesta o dalla scadenza del contratto. Con modalità riportate nel paragrafo "Privacy, trattamento dei dati personali e riservatezza".

Il servizio verrà erogato in modalità Cloud. L'erogazione avverrà su data center Microsoft Azure dove vengono esposti i servizi web e i portali.

L'archivio dei pagamenti in attesa e tutti i connettori verso il Nodo dei Pagamenti e SPC vengono ospitate su Data Center di Nexi S.p.a. La responsabilità su questa infrastruttura è in capo ad e-Fil.

La piattaforma offerta è disponibile 365x24x7.

Disponibilità e Disaster Recovery (DR) del Data Center:

Modalità On line: Disponibilità 98% base mese, DR: RTO: 24h, RPO:2 min

Modalità Massiva batch: Disponibilità 95% mese, DR: RTO: 48h, RPO:3 ore

RTO (Recovery Time Objective) corrisponde all'intervallo di tempo compreso tra la dichiarazione dello stato di crisi ed il momento in cui il servizio è nuovamente disponibile al suo livello minimo.

RPO (Recovery Point Objective) eventuali dati persi durante il disastro

HELP DESK

L'Help Desk è a disposizione per **supporto riguardante l'operatività ordinaria** quali ad esempio configurazione servizi, recupero ricevute telematiche, recupero rendicontazioni, caricamento/pubblicazioni forniture, inserimento puntuale, ricerca posizioni/pagamenti, utilizzo del portale di back office.

Il servizio è disponibile **dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.00 e dalle 14.30 alle 17.00.**

SERVICE DESK

Il Service Desk è a disposizione per la segnalazione di anomalie e malfunzionamenti che causano la riduzione o l'interruzione sistematica del servizio, quali ad esempio non corretto funzionamento del portale di backoffice, irregolare funzionamento del processo di pagamento.

Il servizio di assistenza telefonica al numero **340.1145693** è attivo **dal lunedì al venerdì, dalle 09.00 alle 13.30 e dalle 14.30 alle 18.00 ed il sabato dalle 09.00 alle 14.00.**

Per ricevere assistenza occorre inviare una segnalazione all'indirizzo e-mail **servicedesk.plugandpay@e-fil.eu**.

Per permettere una rapida risoluzione della problematica che hai riscontrato, riporta tutti i dati in tuo possesso utili per l'individuazione del caso.

- Denominazione dell'Ente
- Portale su cui si è verificata la problematica (Pagamento o Backoffice)
- Descrizione della problematica
- Numero di telefono per eventuali comunicazioni (facoltativo)

Il service desk a fronte dell'analisi della segnalazione verificherà la gravità ed assegnerà la priorità per la risoluzione.

Incidente (in assenza di dichiarazione di disastro) che causa **l'interruzione** o la **riduzione significativa** delle prestazioni del servizio:

- Portale di BackOffice

- Portale di pagamento
- Web Service

Risoluzione entro 4 ore lavorative

Incidente (in assenza di dichiarazione di disastro) che causa una **parziale** riduzione delle funzionalità:

- Portale di BackOffice
- Portale di pagamento
- Web Service

Risoluzione entro 1 gg lavorativo.

Incidente (in assenza di dichiarazione di disastro) che non causa una significativa riduzione delle funzionalità (non bloccante perché esiste una funzionalità alternativa) o impatta su una funzionalità marginale.

Risoluzione entro 2 gg lavorativi.

Le tempistiche lavorative si riferiscono a Lun-Ven 9-18, Sabato 9-13 esclusi i festivi (1° gennaio, 6 gennaio, lunedì di Pasqua, 25 aprile, 1° maggio, 2 giugno, 15 agosto, 1° novembre, 8 dicembre, 25 e 26 dicembre).

12 DATA RETENTION

Con l'obiettivo di ottemperare al principio di trattamento minimo necessario all'esecuzione del servizio, previsto dalla normativa GDPR e al contempo garantire la conformità con le regole di tracciamento dei pagamenti i dati gestiti nell'ambito del servizio verranno gestiti secondo le seguenti regole:

POSIZIONI PAGATE: verranno eliminate dopo 24 mesi dalla data di pagamento.

Oltre tale periodo saranno svecchiate le operazioni, e di conseguenza anche le relative posizioni (pagate) ad esse collegate. Insieme alle operazioni e le posizioni pagate, verranno svecchiati anche i relativi flussi di rendicontazione. Il mantenimento dei flussi di rendicontazione viene quindi fissato in 24 mesi

POSIZIONI NON PAGATE: verranno eliminate dopo 24 mesi dalla data di scadenza o 5 anni dalla pubblicazione.

Le posizioni caricate senza la data di scadenza verranno eliminate dopo 24 mesi dalla data di caricamento.

Le posizioni non pagate verranno mantenute fino alla maturazione della data di scadenza del pagamento più ulteriori 24 mesi, con il limite massimo, comunque, di 5 anni rispetto alla data di pubblicazione a prescindere dalla data di scadenza.

Eccezione sarà fatta per le posizioni generate da richieste di pagamento spontaneo, il cui pagamento viene poi abbandonato. Tali posizioni saranno mantenute solo 12 mesi rispetto la data di carico sui sistemi.

POSIZIONI REVOCATE (cancellazioni logiche a seguito di operazioni di eliminazione): verranno eliminate e dopo 30 giorni dalla data di revoca/eliminazione.

Dopo 30 giorni non sarà più possibile ripristinare posizioni per le quali si è proceduto all'eliminazione.

DATI ASSOCIATI ALLE FORNITURE MASSIVE DI POSIZIONI: verranno eliminate dopo 24 mesi dalla data di caricamento della fornitura.

Le posizioni caricate saranno disponibili, in base allo stato di pagamento secondo le regole sopraindicate.

Naturalmente le tempistiche indicate potranno essere rivedute in base alle reali esigenze dell'Ente.

13 REFERENZE

E-Fil fornisce l'intermediazione al Nodi dei Pagamenti, i servizi e le applicazioni descritte a molteplici pubbliche amministrazioni (circa 1500).

E-Fil fornisce applicazioni certificate pagoPA anche a Pubbliche Amministrazioni che utilizzano intermediazione tecnologica di Poste Italiane, Argentea, Open Software, WAN EtruriaPA, Safety21 e intermediazioni di Regione Veneto, Regione Puglia, Regione Calabria e provincia Autonoma di Trento con piattaforma MyPay.

Complessivamente ad oggi E-Fil fornisce servizi PagoPA a circa 2000 PA.

Le piattaforme e-Fil gestiscono circa 1.000.000 pagamenti mese.

Alcune Referenze

Complessivamente nel 2022 (novembre) sono stati gestiti con la piattaforma Plug&Pay 9 Milioni di pagamenti ed utilizzata da circa 4,7 Milioni di Cittadini.

- Comune di Bari (circa 350.000 abitanti)
- Comune di Desenzano del Garda (circa 28.000 abitanti)
- Città Metropolitana di Bari (circa 1,2 milioni abitanti)
- Città Metropolitana di Milano (3,25 milioni abitanti)
- Iren Ambiente (circa 100.000 pagamenti anno)
- Provincia di Pisa (Circa 420.000 abitanti)
- Comune di Latina (circa 127.000 abitanti)
- Comune di Mesagne (circa 26.000 abitanti)
- Comune di Senigallia (circa 44.000 abitanti)
- Comune di Valsamoggia (circa 32.000 abitanti)
- Unione dei Comuni Valli del Reno, Lavino e Samoggia (circa 110.000 abitanti)
- Unione dei Comuni della Bassa Romagna (circa 103.000 abitanti)
- Comune di Fano (circa 60.000 abitanti)
- Comune di Cattolica (circa 17.000 abitanti)
- Unione dei Comuni delle Terre d'Argine (circa 104.826 abitanti)
- Provincia di Sassari (circa 500.000 abitanti)
- Provincia di Pescara (circa 319.936 abitanti)
- Comune di Riccione (circa 34.965 abitanti)
- Consorzio di Bonifica Medio Valdarno (circa 506.000 contribuenti)

14 CERTIFICAZIONI

ISO 9001

ISO 27001

ISO 27017 (estensione del sistema di qualità 27001 per il cloud)

ISO 27018 (estensione del sistema di qualità 27001 per la privacy)

Partner Tecnologico Qualificato pagoPA

Il servizio Plug&Pay è un servizio SaaS qualificato da AgID nel Market Place Cloud PA. La scheda del servizio è pubblicata sul Market Place

15 CONDIZIONI ECONOMICHE

La presente offerta concerne l'implementazione e messa a punto del sistema completo delle componenti avanti specificate, tenuto conto della possibilità di utilizzare i fondi del PNRR nelle misure 1.4.3 e 1.4.4, e considera come necessario e sufficiente ai fini del completamento di tutte le attività il periodo intercorrente fra l'affidamento e il 31/12/2024.

Si evidenzia che il complesso delle applicazioni descritte nel presente documento è perfettamente allineato alle disposizioni contenute in decreti e circolari del PNRR e si chiarisce che a prescindere dal periodo di assestamento sopra specificato i collaudi saranno effettuati nei tempi previsti dai decreti per le diverse misure di finanziamento. E' confermato inoltre che le applicazioni opereranno pienamente per la messa a regime a valle dei collaudi, per tutto il periodo di cui sopra, incluso nella presente offerta.

La nostra offerta che segue è distinta per misura finanziabile per consentire l'autonoma gestione dei relativi contratti di fornitura come previsto dai bandi di finanziamento :

- 1) Attivazione della piattaforma Plug&Pay- misura PNRR 1.4.3 "Adozione piattaforma PagoPA"

Include :

- Attivazione pagoPA di tutti i servizi previsti per le fasi 1,2 e 3 come definite nel capitolo 2 "contesto" compresa componente software per pagamento con POS PA Nexi tramite portale di BackOffice Plug&Pay (e Portale di Backoffice Book&Pay se acquistato separatamente)
- l'erogazione in SaaS di applicazioni ed i servizi connessi (Assistenza ed Help Desk), **Portale di backoffice/Sportello Digitale, Digit BUS, Digit FIN, Digit POS, Portale dei Pagamenti, Digit POS** senza limitazione sul numero di servizi di incasso implementati, numero di utenti a nel periodo di messa a regime fino al 31/12/2024
- Servizio di gestione dei pagamenti tramite POSPA Nexi nel periodo di prova e assestamento fono al 31/12/2024
- Consulenza e istruzioni al personale sul sistema e suo back office per 3 giornate (9 sessioni) da remoto.

Totale prezzo a corpoeuro **33.700,00**

- 2) Attivazione della messaggistica su APPIO – misura PNRR 1.4.3. "Adozione AppIO"

Include

- Attivazione di tutti i servizi previsti per le fasi 1,2 e 3 come definite nel capitolo 2 “contesto”.
 - Erogazione del servizio di messaggistica nel periodo di prova e assestamento fino al 31/12/2024
 - Consulenza e istruzioni al personale sul sistema e suo back office al personale per 2 giornate (6 sessioni) da remoto.
- Totale prezzo a corpoeuro **13.750,00**

3) Attivazione del servizio di autenticazione SPID/CIE/eIDAS misura PNRR 1.4.4 “ Estensione dell’uso delle piattaforme nazionali di identità digitale – SPID e CIE”

Include :

- Attivazione della modalità di identificazione digitale SPID-CIE per il portale dei pagamenti Plug&Pay e suo mantenimento per il periodo di prova e assestamento.
- Consulenza e istruzioni al personale sui sistemi di identificazione 1 giornata (3 sessioni) da remoto

Totale prezzo a corpoeuro **7.750,00**

Tutti gli importi indicati sono al netto dell’IVA di Legge

Ciascuno degli importi a corpo di cui sopra sarà fatturato per l’80% ad attivazione, il 20% al completamento del periodo di messa a regime, il 31/12/2024. Per attivazioni differite nel tempo secondo le fasi indicate nel capitolo 2 gli importi stessi saranno parzializzati come segue : 1.a fase : 60% - 2.a fase : 20% 3.a fase : 20%.

Condizioni successive all’attivazione

A partire dal 01/01/2025 saranno applicati i seguenti canoni annuali :

- a) Canone annuo per l’erogazione in SaaS di applicazioni ed i servizi connessi (Assistenza ed Help Desk), **Portale di backoffice/Sportello Digitale, Digit BUS, Digit FIN, Digit POS, Portale dei Pagamenti, Digit POS** senza limitazione sul numero di servizi di incasso implementati, numero di utenti euro 18.300,00 + IVA
- b) Canone annuo per l’erogazione in SaaS della messaggistica APPIO per tutti i servizi configurati euro 2.500,00 + IVA
- c) Canone annuo per la Gestione dell’identità digitale SPID/CIE/eIDAS o Federa sui portali di pagamento euro 500,00 + IVA
- d) Canone annuo per la gestione del Servizio di gestione dei pagamenti tramite POSPA Nexi euro 1.500,00 + IVA

La fatturazione dei canoni sarà effettuata per annualità anticipate

Pagamento fatture 30 gg. d.f.

L'implementazione e messa a punto dei servizi potrà essere acquisita mediante RdO di secondo livello (trattativa diretta) su Me.Pa utilizzando preferibilmente il CPV **72268000-1** - **Servizi di fornitura di software** – categoria di abilitazione : Licenze software-Mepa Servizi.

Si segnala l'importanza, nell'ambito del suddetto CPV di scegliere, la categoria di abilitazione sopra indicata altrimenti non compariremmo fra le aziende abilitate.

Validità della nostra offerta 60 gg.

16 POLITICHE PER LA GESTIONE DELLA SICUREZZA DELLE INFORMAZIONI E PRIVACY

Crittografia Nell'ambito della sicurezza informatica la crittografia rappresenta uno strumento fondamentale che viene utilizzato non solamente per proteggere i dati, archiviati o in transito, da accessi non autorizzati, ma anche e soprattutto da divulgazioni accidentali che potrebbero avvenire per imperizia degli utenti che trattano le informazioni, furto, smarrimento dei device o altro evento infausto.

A tal fine si adottano procedure di sicurezza per la protezione di dati, dischi, virtual machine e così via..
Parliamo di:

- Crittografia dei Dati/Dischi fissi e rimovibili
- Crittografia dei file di configurazione delle applicazioni
- Crittografia delle comunicazioni (sFTP, https)

Gestione dei Cambiamenti Efil persegue l'evoluzione dei sistemi e dei servizi erogati per garantire funzionalità rispondenti alle esigenze dei clienti, le migliori metodologie e tecniche per la sicurezza delle informazioni nell'ambito della normativa e migliori pratiche.

Ogni cambiamento è sottoposto ad un rigoroso processo di progettazione, sviluppo, collaudo e messa in esercizio.

Ogni passo segue quindi procedure che hanno l'obiettivo di garantire che la catena fornisca al cliente un prodotto migliore ma nel contempo metta l'utente nelle condizioni di conoscere le nuove funzionalità e di utilizzarle al meglio.

Il cambiamento non deve causare disservizi, perdite di dati.

Il cambiamento deve essere accompagnato da documentazione e formazione all'utente.

Ove il cambiamento impatti sulle applicazioni del cliente verranno forniti con congruo anticipo tutti gli elementi tecnici per consentire l'adeguamento applicativo.

Gestione della Capacità Elaborativa E-Fil monitora costantemente la capacità elaborativa e di storage anche in cloud, per garantire sempre che le risorse siano adeguate ai livelli di servizio dichiarati. Raccoglie eventuali segnalazioni da parte degli utenti per rilevare situazioni di criticità e mette in atto adeguate azioni, di cambiamento applicativo, infrastrutturale o organizzativo per ripristinare i livelli di servizio dichiarati.

Le risorse cloud sono costantemente monitorate, CPU, Ram, Spazio disco delle VM. Numero di connessioni web instaurate correttamente, connessioni web con errore dei web server sono oggetto di

monitoraggio ed analisi per garantire adeguata capacità elaborativa e evidenziare eventuali situazioni di cattivo utilizzo o attacco informatico.

Backup dei dati Efil, identifica nella protezione dei dati e nella disponibilità degli stessi uno dei valori principali da garantire e perseguire.

Per tale ragione l'azienda monitora tutte le fasi elaborative e di archiviazione, con l'obiettivo di assicurare la massima efficienza dei sistemi e la disponibilità degli stessi secondo gli SLA di servizio offerti. L'azienda monitora l'intera filiera elaborativa anche ove vengano utilizzati servizi di fornitori, quando questi impattano direttamente o indirettamente sulla protezione dei dati e sulla loro disponibilità.

Il backup dei dati, rappresenta la sicurezza che il dato può essere protetto e reso disponibile, integro per le funzionalità erogate. Una adatta politica di backup garantisce di minimizzare o eliminare eventuali perdite di dati a seguito di incidenti o malfunzionamenti dei sistemi di elaborazione.

L'azienda ha identificato i sistemi "Mission Critical" che hanno le esigenze più elevate di protezione e di disponibilità e per questi attiva azioni specifiche.

Il personale di monitoraggio e addetto all'erogazione viene formato ed istruito per la gestione di situazioni critiche attraverso l'applicazione di procedure di simulazione di situazioni di ripristino in emergenza.

Sviluppo sicuro del software. La progettazione e lo sviluppo di software sicuro rappresenta la base per la sicurezza delle informazioni gestite tramite applicazioni, siano esse ad uso dei clienti che delle procedure di elaborazione lato server.

Efil ha identificato alcune linee guida che costituiscono un insieme di best practices da seguire, al fine prevenire eventuali problematiche di sicurezza nel codice, e forniscono nel contempo uno strumento utile nell'individuazione di possibili vulnerabilità presenti nel codice sorgente e le relative contromisure da applicare.

L'obiettivo è quello di garantire che la sicurezza delle informazioni sia progettata e realizzata all'interno del ciclo di sviluppo dei sistemi informativi. Il software rappresenta un asset aziendale primario, in quanto rappresenta uno dei valori per cui l'azienda viene apprezzata sul mercato.

I punti salienti del ciclo del processo di sviluppo sono:

- Progettazione e Sviluppo del Software
- Controllo dei Cambiamenti di Sistema
- Test di Sicurezza e Strumenti di correttezza del codice
- Installazione e Protezione dei dati ambiente di collaudo
- Salvaguardia dell'asset aziendale

Sicurezza dell'infrastruttura di erogazione. Efil utilizza infrastrutture di erogazione ad alta disponibilità, che possono agevolmente gestire situazioni di disastro. L'infrastruttura cloud di riferimento è Microsoft

Azure, che consente di scalare facilmente per adattarsi alle mutevoli esigenze elaborative, fornisce funzionalità di ridondanza geografica su siti Europei con tempi di copia dei dati pressoché nulli oltre che permettere una profilatura e logging degli accessi per tutti gli utenti compresi gli amministratori. Le immagini delle VM e i file di database sono criptati e quindi i dati inaccessibili.

Gestione della catena di fornitura ITC. Efil è attenta all'intera filiera di fornitura ITC, alla selezione e qualificazione dei fornitori che impattano sull'erogazione dei servizi ed in particolare sull'infrastruttura. Per questo motivo ha adottato soluzioni infrastrutturali di alto livello, Microsoft Azure per l'erogazione delle applicazioni web, web service e storage. Utilizzando quindi un approccio cloud moderno, sicuro e solido. La garanzia della continuità operativa passa quindi anche dai livelli di disponibilità e di disaster recovery che l'infrastruttura offre.

Per ambiti specialistici legati all'interfacciamento con il Nodo dei Pagamenti e SPC, invece utilizza servizi tecnologici di SIA S.p.a. leader nazionale per i servizi e le infrastrutture vocate al financing, garantendo quindi soprattutto alti livelli di sicurezza e disponibilità delle operazioni di interazione con gli attori del dominio (Nodo, PSP).

Con questi fornitori Efil ha attive relazioni contrattuali che garantiscono fornitura di servizi ITC adeguati agli SLA offerti, sia nella disponibilità, nel change management e dell'incident management.

E-FIL può avvalersi di società specializzate nella gestione dell'infrastruttura tecnologica, con contratti regolati dalle vigenti norme in ambito GDPR e in linea con le politiche aziendali per la sicurezza delle informazioni ai fini della compliance con il sistema di qualità ISO/IEC 27001 ed estensioni Cloud e Privacy.

Trasferimento delle informazioni. Efil, identifica nella protezione dei dati e nella disponibilità degli stessi uno dei valori principali da garantire e perseguire.

Per tale ragione l'azienda monitora tutte le fasi di trasferimento dati, con l'obiettivo di assicurare la massima sicurezza e riservatezza. L'azienda monitora l'intera filiera applicativa anche ove vengano utilizzati servizi di fornitori, quando questi impattano direttamente o indirettamente sulla protezione dei dati e sulla loro disponibilità.

L'azienda applica tutte le metodologie e tecnologie più evolute per garantire tali obiettivi.

Privacy, trattamento dei dati personali e riservatezza. Ai fini dell'esecuzione dei servizi abbinati alla presente licenza d'uso l'Ente, in qualità di Titolare del trattamento dei dati personali relativi ai dati di soggetti terzi, a valle della sottoscrizione del presente acquisto e prima che inizino i trattamenti dovrà nominare E-FIL s.r.l. quale Responsabile Esterno del trattamento dei dati ai sensi dell'articolo 28 del Regolamento 679/2016/UE (GDPR).

E-FIL si obbliga al puntuale rispetto delle norme e degli obblighi di riservatezza e sicurezza prescritti dal D. Lgs. 10/08/2018 n. 101 emesso in applicazione del già citato GDPR (Codice Privacy) e di tutte le eventuali successive disposizioni a carattere generale emanate dal Garante per la Protezione dei Dati

Personali. I dati saranno utilizzati per le sole finalità di svolgimento delle prestazioni oggetto del presente Atto e per il tempo strettamente necessario all'espletamento delle stesse.

E-FIL è tenuta ad utilizzare i dati personali di cui verrà a conoscenza nel corso dell'esecuzione del presente Atto per le sole operazioni e per i soli scopi ivi previsti; a non comunicare i dati a soggetti diversi da quelli dalle stesse autorizzati ad effettuare le operazioni di trattamento; a non diffondere i dati personali di cui verranno comunque a conoscenza nell'esecuzione del presente Atto, a custodire - in attuazione degli obblighi di riservatezza e di sicurezza imposti dal D. Lgs. 101/2018 e da ogni altra disposizione legislativa o regolamentare in materia - i dati personali saranno trattati in modo tale da evitare rischi di distruzione degli stessi o di accessi a tali dati da parte di soggetti terzi non autorizzati.

E-FIL si impegna ad osservare ed a far osservare, ai propri dipendenti, incaricati e collaboratori, il segreto rispetto a tutti i dati personali dei quali si avrà conoscenza nello svolgimento del servizio e a non diffondere a terzi alcuna informazione o documentazione acquisita in ragione del presente Atto, pena la risoluzione della stessa e relativa assunzione di responsabilità per i danni causati dall'uso improprio.

I dati forniti ad E-FIL, tramite i diversi canali di trasferimento delle informazioni, non dovranno contenere alcun dato classificabile come particolare. E-FIL non effettua controlli in merito, nel caso comunque si evidenziasse la casistica procederà alla cancellazione del dato.

Alla scadenza contrattuale, nel caso di mancato rinnovo, E-FIL procederà alla cancellazione o anonimizzazione dei dati personali ai soli fini contrattuali. Eventuali backup potranno contenere i dati in chiaro per ulteriori 3 mesi.

E-FIL ha definite le regole di mantenimento delle informazioni gestite dal servizio Plug&Pay in modo da ottemperare al principio di trattamento minimo necessario all'esecuzione del servizio, previsto dalla normativa GDPR e al contempo garantire la conformità con le regole di tracciamento dei pagamenti.

La politica aziendale per la sicurezza delle informazioni è pubblicata a: <http://www.e-fil.it/wp-content/uploads/2019/07/SI-001-Politica-Sistema-di-Gestione-per-la-Sicurezza-delle-Informazioni.pdf>.

----- FINE DOCUMENTO -----