|  |
| --- |
| LAVORO SILVIA:silvia:AGID SLIDE:IDENTITY:CARTA INTESTATA:EXE:AGID_logo_carta_intestata-02.png |

|  |
| --- |
| **Capitolo12. ADEMPIMENTI DURANTE L’EROGAZIONE DEL SERVIZIO** |

# Adempimenti durante l’erogazione del Servizio

Di seguito si riportano gli adempimenti ai quali devono ottemperare gli aderenti al Nodo dei Pagamenti-SPC una volta che sia stato attivato il servizio a regime.

## Adempimenti dell’Ente Creditore

Eseguiti i test sulla funzionalità e la capacità di erogare i servizi, nonché sull’idoneità a ricevere i relativi incassi, l’Ente Creditore, perlomeno attraverso l’inserimento di una specifica news sul proprio sito istituzionale, dovrà provvedere a comunicare agli utilizzatori finali la possibilità di richiedere e pagare in via telematica i servizi offerti.

Più nel dettaglio, è richiesto agli Enti Creditori di adempiere a tale attività di comunicazione e pubblicità, esponendo sul proprio sito istituzionale e su ogni oggetto di comunicazione, nonché sugli avvisi di pagamento, l’apposito “Logo” registrato dall’Agenzia per l’Italia Digitale.

Durante l’erogazione del Servizio, l’Ente Creditore censito nel Dominio deve inoltre:

* comunicare al proprio utilizzatore finale gli eventuali vincoli, disponibilità dei propri servizi con particolare riferimento ai pagamenti attivati presso le strutture dei prestatori di servizi di pagamento (vedi § 2.2);
* comunicare all’utilizzatore finale le caratteristiche tipiche dei servizi di pagamento offerti attraverso il Nodo dei Pagamenti-SPC;
* utilizzare le funzionalità del sistema per comunicare all’utilizzatore finale le condizioni economiche, gli eventuali vincoli, la disponibilità e le relative caratteristiche dei servizi di pagamento offerti dai PSP aderenti;
* essere in grado di attivare i servizi di pagamento richiesti dall’utilizzatore finale attraverso il Nodo dei Pagamenti-SPC;
* eseguire i controlli formali e di validità previsti dalle presenti specifiche attuative;
* segnalare o rendere disponibile al soggetto che lo richiede (prestatore di servizi di pagamento, utilizzatore finale, tavolo operativo del Nodo dei Pagamenti-SPC) un’evidenza dello stato del flusso elaborativo (giornale degli eventi) a fronte di una eventuale situazione di blocco del flusso stesso;
* rispettare le disponibilità di servizio indicate (vedi § 12.5.2);
* mantenere disponibili le risorse richieste in fase di attivazione (Referente Pagamenti, Referente Tecnico, Tavolo Operativo per la gestione delle emergenze, ecc.) e provvedere ad aggiornare l’Agenzia per l’Italia Digitale in caso di loro avvicendamento.

### dempimenti specifici relativi al circuito MyBank

L’Ente Creditore che consente ai propri utenti di effettuare i pagamenti tramite il servizio MyBank si impegna a rispettare i *Mandatory Requirements* tipici del circuito, di cui al § 16.2 dell’Appendice 2.

### Caratteristiche e adempimenti specifici relativi al servizio di avvisatura digitale

Con riferimento al servizio di avvisatura digitale su iniziativa dell'Ente Creditore, illustrato al § 2.9, si precisa che:

* l’Ente Creditore è sempre libero di procedere anche, in via preventiva o in via successiva ad avvisare l’utilizzatore finale con altre modalità, siano esse analogiche o digitali;
* a giudizio dell’Ente Creditore, tale servizio potrà risultare sostitutivo di ogni altra modalità di avvisatura all’utilizzatore finale;
* attualmente, ove la legge imponga all’Ente Creditore di procedere alla notifica di quanto oggetto dell’avvisatura, l'avviso digitale non può risultare sostitutivo e/o alternativo al servizio di notifica, ma dovrà essere allegato all’atto da notificare per facilitare, se del caso, l’utilizzatore finale nell’eseguire il relativo pagamento.

È compito degli Enti Creditori acquisire, previa richiesta dell'utilizzatore finale, il consenso per l'invio degli avvisi di pagamento in formato digitale. Sinché non sarà completamente operativo il servizio offerto da SPID, l'utilizzatore finale, nella fase di iscrizione al servizio di avvisatura digitale, dovrà fornire all'Ente Creditore, oltre al predetto consenso anche il numero di telefono cellulare per l'inoltro via SMS, nonché l'indirizzo di e-mail.

Gli Enti creditori trattano la fase di iscrizione al servizio sui propri portali e/o siti web, avendo cura di gestire le informazioni ai sensi del D.lgs. del 30 giugno 2003, n. 196 recante "*Codice in materia di protezione dei dati personali*".

## Adempimenti del prestatore di servizi di pagamento

Durante l’erogazione del Servizio, il prestatore di servizi di pagamento censito nel Dominio deve:

* eseguire i controlli formali e di validità previsti dagli presenti specifiche attuative;
* essere in grado di attivare i servizi di pagamento richiesti dall’utilizzatore finale attraverso il Nodo dei Pagamenti-SPC;
* rispettare le disponibilità di servizio indicate (vedi § 12.5.3);
* segnalare o rendere disponibile al soggetto che lo richiede (Ente Creditore, utilizzatore finale, tavolo operativo del Nodo dei Pagamenti-SPC) un’evidenza dello stato del flusso elaborativo (giornale degli eventi) a fronte di una eventuale situazione di blocco del flusso stesso;
* pubblicare in una specifica pagina internet raggiungibile attraverso la URL comunicata al gestore del Nodo dei Pagamenti-SPC le condizioni economiche, gli eventuali vincoli, disponibilità di servizio o caratteristiche tipiche dei servizi di pagamento offerti attraverso il Nodo dei Pagamenti-SPC, in modo da renderle trasparenti per l’utilizzatore finale;
* mantenere disponibili le risorse richieste in fase di attivazione (Referente Pagamenti, Tavolo Operativo per la gestione delle emergenze, ecc.) e provvedere ad aggiornare l’Agenzia per l’Italia Digitale in caso di loro avvicendamento.

I prestatori di servizi di pagamento che offrono servizi presso proprie strutture e/o punti di prossimità (vedi paragrafo 2.2 Processo di pagamento attivato presso il PSP) dovranno comunicare agli utilizzatori finali tale possibilità, esponendo in loco l’apposito “Logo” registrato dall’Agenzia per l’Italia Digitale.

### Adempimenti specifici relativi al servizio di avvisatura digitale

Con riferimento al servizio di avvisatura digitale su iniziativa dell'Ente Creditore, illustrato al § 2.9 e al servizio di verifica della posizione debitoria di cui § 2.10, si precisa che è compito dei prestatori di servizi di pagamento acquisire dall'utilizzatore finale il consenso per l'invio degli avvisi di pagamento in formato digitale presso i propri canali (*app*, home banking, ecc.).

Con specifico riferimento ai servizi di avvisatura in modalità *push* (vedi § 2.9), i PSP devono raccogliere le relative iscrizioni, informando l'utilizzatore finale:

* che, aderendo al servizio, potrà ricevere avvisi digitali di pagamento da tutti gli Enti Creditori aderenti al sistema pagoPA;
* circa l'iscrizione multipla al servizio (vedi § 2.9.1.4) nel caso in cui tale eventualità si verifichi e sia segnalata al PSP dal sistema pagoPA.

## Archiviazione dei dati

Fatti salvi gli obblighi di legge in tema di tenuta e conservazione della documentazione attinente alle attività svolte per l’erogazione del Servizio e la fruizione delle Funzioni, nonché le disposizioni previste dalla normativa vigente relativa alla privacy, ogni soggetto appartenente al Dominio (Ente Creditore o prestatore di servizi di pagamento) è tenuto ad archiviare, senza alcuna modifica, i dati trasmessi e ricevuti tramite il Servizio.

Per il Nodo dei Pagamenti-SPC il periodo di archiviazione, ai fini gestionali, di tutti i dati scambiati è fissato in 6 mesi, salvo periodi di maggior durata per disposizioni di legge.

### Periodo di ritenzione delle RPT senza esito

Con riferimento al processo di chiusura delle RPT inviate al PSP e che non hanno ancora ricevuto un esito (negativo o positivo), per le quali si applica la chiusura forzata delle operazioni (vedi § 4.4.7), il periodo di ritenzione sul Nodo dei Pagamenti-SPC è fissato in 90 giorni, trascorsi i quali si applica il processo sopra indicato.

## Business continuity e Disaster Recovery

Ogni soggetto appartenente al Dominio è tenuto a predisporre ed implementare soluzioni tecniche ed organizzative opportune atte a evitare o mitigare eventi che pregiudichino l’erogazione dei servizi verso gli Attori.

Qualora tali eventi si dovessero verificare, è fatto obbligo al soggetto presso il quale si verifichi l’evento di prendere immediati provvedimenti, nonché darne tempestiva comunicazione all’Agenzia per l’Italia Digitale ed ai Tavoli Operativi delle controparti interessate.

## Disponibilità dei servizi

Ogni soggetto appartenente al Dominio è tenuto a rendere disponibili le soluzioni tecniche ed organizzative secondo le indicazioni riportate nel documento “*Indicatori di qualità per i Soggetti Aderenti*” pubblicato sul sito dell’Agenzia per l’Italia Digitale.

### Nodo dei Pagamenti-SPC

Il Servizio è operativo 24 ore per 7 giorni/settimana, in particolare, i Servizi di Nodo garantiscono le seguenti disponibilità:

* **Servizi Base**: sono resi in modalità on-line;
* **Servizio *Repository***: è reso in modalità on-line;
* **Servizio Ricezione totali di traffico**: è reso sulla base della periodicità da definire con il fruitore;
* **Servizio di Invio e ricezione dei flussi di rendicontazione**: è reso in modalità on-line e in modalità File Transfer sicuro.

Il Tavolo Operativo è disponibile 24 ore per 7 giorni/settimana.

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.

### Enti Creditori

La disponibilità dei servizi erogati dagli Enti Creditori è dettagliata nel citato documento “*Indicatori di qualità per i Soggetti Aderenti*” pubblicato sul sito dell’Agenzia per l’Italia Digitale.

In ogni caso gli Enti Creditori indicano esplicitamente sul proprio sito e sugli avvisi di pagamento la disponibilità di detti servizi.

### Prestatori di servizi di pagamento aderenti

La disponibilità dei servizi erogati dai prestatori di servizi di pagamento aderenti è dettagliata nel citato documento “*Indicatori di qualità per i Soggetti Aderenti*” pubblicato sul sito dell’Agenzia per l’Italia Digitale.

La disponibilità del Tavolo Operativo è correlata alla disponibilità dei servizi erogati.

## Livelli di Servizio

I livelli di servizio - intesi come tempi massimi entro cui deve essere fornita la risposta applicativa ad una richiesta di servizio - di ogni soggetto appartenente al Dominio devono essere espressamente indicati e riportati in fase di attivazione del servizio (vedi §§ 11.1 e 11.2).

I livelli di servizio degli aderenti sono rilevati tramite la componente Giornale degli Eventi del Nodo dei Pagamenti-SPC e resi disponibili attraverso il Servizio di Reporting del Nodo dei Pagamenti-SPC.

### Indicatori di qualità del Nodo dei Pagamenti-SPC

Gli indicatori di qualità inerenti i servizi erogati dal Nodo dei Pagamenti-SPC ai soggetti aderenti sono valutati sulla base di indicatori di performance (KPI) indicati è dettagliata nel citato documento “*Indicatori di qualità per i Soggetti Aderenti*” pubblicato sul sito dell’Agenzia per l’Italia Digitale.

Le statistiche relative a tali indicatori saranno rese disponibili attraverso il Servizio di Reporting del Nodo dei Pagamenti-SPC.

FINE DOCUMENTO