

**Convenzione Quadro per l'istituzione
di un Punto Cliente di Servizio INPS presso le Pubbliche Amministrazioni**

Tra

**L'ISTITUTO NAZIONALE DELLA PREVIDENZA SOCIALE
(INPS)**

con sede in Roma, via Ciro il Grande n.21, C.F. 80078750587, rappresentato dal
Direttore Regionale dott., giusta determinazione n....del.....;

e

l'Ente con sede in, via.....n..... C.F.....
rappresentato dal dott....., a seguito della delega

Premesso

che l'INPS intende facilitare l'accesso degli utenti ai propri servizi anche valorizzando
le sinergie con altre pubbliche amministrazioni,

considerato

- quanto disposto dal decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196 in materia di tutela della riservatezza dei dati personali
- quanto previsto dal decreto legislativo 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'amministrazione digitale" (CAD) circa l'uso delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione per la realizzazione degli obiettivi di efficienza, efficacia, economicità, imparzialità, trasparenza e semplificazione propri delle Pubbliche Amministrazioni;
- che mediante il Punto Cliente di Servizio l'INPS realizza una rete di sportelli virtuali attraverso i quali il cittadino può accedere ai servizi a catalogo forniti dell'Istituto, anche laddove l'Istituto non sia fisicamente presente ovvero esista un digital divide da superare;
- che presso il Punto Cliente di Servizio, non presidiato da personale dell'Istituto bensì affidato alla responsabilità ed operatività del personale dell'Amministrazione richiedente la sua attivazione, vengono garantiti solo ed esclusivamente servizi predefiniti;
- l'obbligo che incombe in capo all'INPS - ai sensi del Provvedimento del Garante per la protezione dei dati personali n. 393 del 2 luglio 2015 - di comunicare all'Autorità, entro quarantotto ore dalla conoscenza del fatto, tutte le violazioni dei dati o gli incidenti Informatici che possano avere un impatto significativo sui dati personali contenuti nelle proprie banche dati (casi di c.d. "data breach"), l'Ente si Impegna a collaborare con l'Istituto, fornendo ogni informazione utile, affinché lo stesso realizzi un corretto e tempestivo adempimento del suddetto obbligo con riferimento ai trattamenti svolti in esecuzione della presente Convenzione;

- che nell'ambito della presente convenzione si intende per:
 - ✓ "PCS": il Punto Cliente di Servizio come sopra descritto;
 - ✓ "Codice": il Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n.196;
 - ✓ "CAD": il Codice dell'Amministrazione Digitale di cui al Decreto Legislativo del 7 marzo 2005, n. 82 e s.m.i.;
 - ✓ "Convenzione": il presente atto convenzionale;
 - ✓ "Operatori": soggetti incaricati dall'Ente a compiere operazioni di trattamento dei dati personali;
 - ✓ "Utente": il soggetto che si rivolge al PCS al fine di ottenere un servizio INPS;
 - ✓ "Titolare del trattamento dei dati": è l'INPS a cui competono le decisioni in ordine sia alle finalità e alle modalità del trattamento dei dati personali consultabili mediante la presente convenzione, sia agli strumenti utilizzati ivi compreso il profilo della sicurezza;
 - ✓ "Responsabile esterno del trattamento dei dati personali": è l'Ente, che è designato dal Titolare ed è tenuto ad effettuare il trattamento attenendosi alle istruzioni dallo stesso ricevute.
- che l'Istituto ha valutato la legittimità dell'accesso ai dati oggetto della presente Convenzione sulla base della normativa vigente;
- che con determinazione del Presidente dell'INPS n. del è stato approvato il testo della presente convenzione;

si conviene quanto segue:

Articolo 1 ***Istituzione di un "Punto Cliente di Servizio"***

1. L'INPS istituisce un "Punto Cliente di Servizio", nel prosieguo PCS, presso l'ente ubicato in..... per l'erogazione di servizi di cui all'allegato 3.

Articolo 2 ***Servizi forniti dal PCS***

1. Presso il PCS gli utenti interessati possono usufruire dei servizi dell'INPS individuati tra quelli elencati nel catalogo servizi di cui all'allegato 2.
2. Successivamente alla sottoscrizione della presente Convenzione, le Parti, per il tramite dei rispettivi "Responsabili della convenzione" di cui al successivo art. 3, tramite scambio PEC, si riservano di ridurre o ampliare l'accesso ai servizi INPS inizialmente fruibili dall'utente presso il PCS, nell'ambito del catalogo servizi di cui all'allegato 2.

Articolo 3

Figure di riferimento per l'attuazione della convenzione

1. Si riportano di seguito le figure di riferimento nominate da ciascuna delle Parti per l'attuazione e la gestione della Convenzione.

2. Ai fini della corretta applicazione di quanto previsto in Convenzione ciascuna delle Parti nomina un proprio Responsabile della Convenzione quale rappresentante preposto alla gestione dei rapporti e delle comunicazioni tra le Parti per la gestione del documento convenzionale. I nominativi ed i recapiti dei Responsabili delle Convenzioni sono riportati negli allegati 3 e 4.

In particolare rientra nei compiti dei *Responsabili della Convenzione*, ciascuno per quanto di competenza, il mantenimento e la gestione della *Convenzione* in relazione a qualsiasi modificazione dovesse generarsi, con scambio di formali comunicazioni, a seguito di evoluzione tecnica e funzionale dei servizi erogati.

Inoltre, il Responsabile della Convenzione per parte INPS curerà:

- l'integrazione di ulteriori autorizzazioni di accesso ai dati, secondo le modalità regolate dalla *Convenzione*, previa verifica di legittimità sulla base della normativa vigente;
- il consolidamento della versione aggiornata della *Convenzione* a seguito di nuovi servizi, adeguamenti tecnici e/o di modifiche alla struttura della convenzione stessa con riferimento anche ad eventuali evoluzioni previste dal CAD;
- la comunicazione all'Ente nel caso in cui siano riscontrati eventuali abusi, anomalie e/o utilizzi non conformi ai fini istituzionali per il perseguimento dei quali è ammesso l'accesso ai dati ai sensi della presente Convenzione.

3. L'Ente aderente, con atto del legale rappresentante, nomina un *Supervisore*, che, tra l'altro, risponde del controllo sull'"Amministratore Utenze". Il nominativo ed il recapito del *Supervisore* sono riportati nell'allegato 4.

Rientra nei compiti del *Supervisore*:

- monitorare e controllare, anche tramite uno specifico applicativo che fornirà l'Istituto, il corretto utilizzo dei servizi INPS da parte dei propri operatori abilitati;
- richiedere all'Amministratore Utenze la revoca di autorizzazioni al venir meno delle condizioni che ne hanno determinato la concessione.

4. L'Ente aderente nomina, con atto del legale rappresentante, l'*amministratore Utenze*", preferibilmente scelto tra personale con cui abbia un rapporto professionale stabile. A discrezione dell'Ente, la stessa persona può assumere contestualmente i ruoli di *Supervisore* e di "*Amministratore Utenze*". I nominativi ed i recapiti dell'"Amministratore utenze" sono riportati nell'allegato 4.

Rientra nei compiti dell'"Amministratore Utenze":

- effettuare la richiesta di assegnazione di credenziali di accesso per gli operatori dell'Ente e delle autorizzazioni all'uso del servizio concesso da INPS all'Ente;
- revocare le autorizzazioni al venir meno delle condizioni che ne hanno determinato la concessione.

5. Eventuali modifiche dei nominativi e dei recapiti delle figure di riferimento riportate negli allegati 3 e 4 potranno essere effettuate con scambio di comunicazioni tra le Parti.

Articolo 4

Allegati alla Convenzione

1. Allegato1 – atto di nomina a Responsabile Esterno del Trattamento dei dati personali ai sensi dell'art. 29 del D. Lgs. 196/03;
2. Allegato2 – Catalogo dei servizi resi fruibili dall' INPS nell'ambito della presente convenzione;
3. Allegato 3 – Figure di riferimento dell'INPS e servizi concessi all'Ente;
4. Allegato 4 – Figure di riferimento dell'Ente;
5. Allegato 5 – Criteri tecnici per la fruibilità dei servizi forniti dall'INPS.

Articolo 5

Spese ed oneri

1. L'Ente si fa carico del costo relativo al consumo di energia elettrica e di tutte le altre spese dirette e indirette connesse all'espletamento dei servizi forniti dal PCS.

Articolo 6

Espletamento del servizio

1. L'INPS, per il tramite dell'Ente, fornisce al cittadino i servizi individuati nel catalogo allegato.
2. Detti servizi sono forniti, a fronte di apposita istanza per quelli compresi nei punti da 1 a 6 del catalogo, dal personale dell'Ente secondo il calendario e le modalità dallo stesso stabilite e sotto il controllo della Direzione Provinciale INPS ovvero della Filiale di Coordinamento competente in relazione al CAP di riferimento del PCS. In particolare, il servizio "Istanza di prenotazione appuntamenti presso le sedi INPS" sarà erogato nei limiti di cui all'allegato 2, secondo le disponibilità previste dalla sede territoriale dell'Istituto.

Articolo 7

Modalità di accesso

1. L'accesso ai servizi avverrà attraverso il sito Istituzionale dell'INPS.
2. Tale accesso è consentito esclusivamente dalle postazioni di lavoro degli Uffici dell'Ente utilizzando apposite credenziali di autenticazione, strettamente personali, rilasciate dall'INPS agli operatori espressamente indicati dall'Amministratore Utenze.

Articolo 8

Supporto operativo

1. Per la fase iniziale il personale dell'Ente che svolge l'attività di operatore potrà avvalersi di un servizio di consulenza telefonica fornito dai dipendenti dell'INPS per l'espletamento dei compiti connessi al funzionamento del PCS.

Articolo 9

Fornitura delle informazioni agli utenti

1. I servizi resi presso i PCS devono essere relativi ai singoli richiedenti ovvero a terze persone che abbiano fornito al richiedente apposita e regolare delega oltre a copia del documento di riconoscimento.
2. I richiedenti/delegati devono essere identificati a cura dell'impiegato addetto al servizio.
3. Nei casi di cui al comma 1, l'Ente si impegna a conservare, per almeno 48 mesi, l'istanza ricevuta e copie dei documenti di riconoscimento di delegante e delegato, oltre all'atto di delega.

ARTICOLO 10

Misure di sicurezza e responsabilità

1. L'Ente si impegna a rispettare i limiti e le condizioni di accesso previsti volti ad assicurare la protezione dei dati personali, ai sensi della normativa vigente.
2. Allo scopo di incrementare la sicurezza nelle modalità di accesso ai dati, è volontà delle *Parti* adattare progressivamente i contenuti della Convenzione alle regole tecniche di cooperazione informatica previste dal Codice dell'Amministrazione Digitale nonché alle ulteriori misure che si renderanno necessarie in relazione all'evoluzione tecnica.
3. L'Ente si Impegna a fornire tempestivamente all'INPS ogni informazione utile in ordine a qualsiasi violazione dei dati o incidenti informatici, eventualmente occorsi nell'ambito dei trattamenti effettuati per conto dell'Istituto, che possano avere un impatto significativo sui dati personali, in modo che l'Istituto medesimo adempia, nei termini prescritti, alla dovuta segnalazione di c.d. "data breach" al Garante per la protezione dei dati personali in osservanza di quanto disposto nel Provvedimento n. 393 del 2 luglio 2015.

ARTICOLO 11

Trattamento dei dati

1. Per i servizi INPS resi presso il PCS, Titolare del trattamento dei dati effettuato è l'Istituto Nazionale della Previdenza Sociale che, ai sensi dell'art. 29 del decreto legislativo n. 196/2003, nomina l'Ente presso cui è istituito il PCS Responsabile esterno del trattamento dei dati personali (all. 1).

Dalla sottoscrizione dell'Atto di nomina il Responsabile designato si vincola alla scrupolosa osservanza, oltre che delle apposite istruzioni ricevute dal Titolare, delle disposizioni contenute nel citato d. lgs. n. 196/2003, in particolare per quanto concerne la sicurezza dei dati oggetto del trattamento, gli adempimenti e le responsabilità nei confronti degli interessati, dei terzi e dell'Autorità del Garante. Il Responsabile assicura che i dati non siano utilizzati per fini diversi da quelli previsti dalla convenzione e si impegna affinché non vengano divulgati, comunicati, ceduti a terzi né in alcun modo riprodotti; a tal fine provvede ad impartire precise e dettagliate istruzioni agli addetti al trattamento che, operando in qualità di suoi Incaricati, avranno accesso ai dati stessi, secondo quanto disposto dall'articolo 30 del decreto legislativo n.196/2003.

ARTICOLO 12
Tracciamento degli accessi e controlli

1. L'Ente si impegna a comunicare ai propri Incaricati del trattamento che, secondo quanto previsto dall'art. 31 del Codice, l'Istituto procede al tracciamento dell'accesso ai dati tramite registrazioni che consentono di verificare a posteriori le operazioni eseguite da ciascun operatore autorizzato.
2. Le Parti svolgono il controllo, anche a campione, del rispetto delle corrette modalità di accesso stabilite da questa Convenzione.
3. L'Ente consentirà verifiche puntuali sulla legittimità degli accessi e si impegna a fornire all'Istituto, entro 5 giorni dall'avvenuta esecuzione delle verifiche, tutti i chiarimenti e la documentazione che si rendesse necessaria a seguito dell'attivazione dei controlli previsti dal precedente comma.
4. L'INPS si riserva la facoltà di modificare in ogni momento il software di controllo degli accessi, in relazione all'evoluzione dei propri sistemi di sicurezza logica dei dati.

ARTICOLO 13
Clausola di recesso

1. La mancata ottemperanza ai vincoli di accesso ai dati ed il venir meno dei presupposti e dei requisiti previsti costituiscono causa di recesso dalla *Convenzione* e di immediata sospensione dei servizi a seguito di formale comunicazione.

Articolo 14
Durata

1. La presente convenzione ha durata di 3 (tre) anni a decorrere dalla data di sottoscrizione.
2. Resta salva, per entrambe le parti, la facoltà di disdetta a seguito di sopravvenuta impossibilità all'adempimento.

Il Direttore Regionale INPS*

Il Legale Rappresentante dell'ente*

*firma digitale