

Allegato A

Scheda Servizio—Posta Elettronica Certificata

La Posta Elettronica Certificata (PEC) è un sistema di comunicazione simile alla posta elettronica standard con in più alcune caratteristiche di sicurezza e di certificazione della trasmissione che rendono i messaggi opponibili a terzi. La PEC Legalmail consente infatti di inviare/ricevere messaggi di testo e allegati con lo stesso valore legale di una raccomandata con avviso di ricevimento.

Come funziona

Una trasmissione può essere considerata posta certificata solo se le caselle del mittente e del destinatario sono entrambe caselle di posta elettronica certificata, altrimenti il sistema potrà fornire solo una parte delle funzionalità di certificazione previste (per esempio, non viene fornita la ricevuta di avvenuta consegna).

I gestori di posta certificata sono obbligati a registrare tutti i principali eventi che riguardano la trasmissione per 30 mesi da fornire come prova da parte degli interessati. I gestori sono anche tenuti ad utilizzare sempre un riferimento orario allineato con gli istituti ufficiali che garantiscono l'ora esatta. Quindi le registrazioni e tutti gli elementi descritti in seguito (ricevute, buste, ...) conterranno sempre l'ora esatta.

I servizi di posta certificata utilizzano esclusivamente protocolli sicuri (gestiti da tempo dai più diffusi strumenti di posta), per impedire qualsiasi manomissione del messaggio da parte di terzi.

Certificazione dell'invio: Quando si spedisce un regolare messaggio da una casella di posta certificata si riceve dal proprio provider di posta certificata una ricevuta di accettazione, firmata dal gestore, che attesta il momento della spedizione ed i destinatari (distinguendo quelli normali da quelli dotati di PEC); le informazioni sono disponibili sia in formato testo sia in formato xml.

Integrità del messaggio: Il gestore di posta certificata del mittente crea un nuovo messaggio, detto busta di trasporto, che contiene il messaggio originale e i principali dati di spedizione; la busta viene firmata dal provider, in modo che il provider del destinatario possa verificare la sua integrità (ovvero che non sia stato manomesso nella trasmissione).

Per garantire l'integrità del messaggio, mittente e destinatario sono obbligati ad utilizzare la casella di PEC solo tramite protocolli sicuri, come descritto in precedenza.

Certificazione della consegna: Un messaggio di posta certificata viene consegnato nella casella del destinatario inserito nella sua "busta di trasporto". Non appena effettuata la consegna il provider del destinatario invia al mittente la ricevuta di consegna, un messaggio e-mail, firmato dal gestore che attesta:

- L'avvenuta consegna del messaggio;
- Data e ora di consegna;



- Contenuto consegnato.

Va sottolineato l'ultimo punto: infatti la ricevuta di consegna contiene, in allegato, anche il messaggio vero e proprio (con tutti i suoi eventuali allegati). Questo significa che la posta certificata fornisce al mittente una prova, firmata dal provider scelto dal destinatario, di tutto il contenuto che è stato recapitato (con data e ora di recapito). Questa è una delle caratteristiche più significative che distingue la posta certificata dai normali mezzi per l'invio di documenti ufficiali in formato cartaceo.

L'utilizzo della PEC si è ampiamente diffuso in quanto permette di sostituire la raccomandata e il fax nei rapporti ufficiali e si può usare anche per l'inoltro di comunicazioni che attestino l'invio ma non richiedano la certificazione della consegna (ad esempio le fatture):

- Invio di ordini, contratti, fatture;
- Convocazioni di Consigli, Assemblee, Giunte;
- Inoltro di circolari e direttive;
- Gestione delle comunicazioni ufficiali all'interno di organizzazioni articolate o a "rete" (franchising, agenti, ecc.);
- Integrazione delle trasmissioni certificate in altri prodotti come ERP, paghe e stipendi, protocollo, gestori documentali, workflow.

Caratteristiche e declinazioni caselle PEC

STANDARD

- 1 GB di Spazio Inbox;
- 1 GB di Archivio di sicurezza per il backup dei messaggi;
- Notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- Antivirus e antispam;
- Accesso alla webmail anche in versione mobile.

PRO

- 1 GB di Spazio Inbox;
- 1 GB di Archivio di sicurezza per il backup dei messaggi;
- 1 GB di Archivio di Conservazione;
- Invio Messaggi Massivi (+ 50 invii gratis all'attivazione della casella) ;
- Notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- Antivirus e antispam;
- Accesso alla webmail anche in versione mobile.



PLUS

- 1 GB di Spazio Inbox;
- 1 GB di Archivio di sicurezza per il backup dei messaggi;
- 0,5 GB di Archivio di Conservazione;
- Invio Messaggi Massivi (+ 50 invii gratis all'attivazione della casella) ;
- Visualizzatore Fatture Elettroniche;
- Notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- Antivirus e antispam;
- Accesso alla webmail anche in versione mobile.

BRONZE

- 2 GB di Spazio Inbox;
- 3 GB di Archivio di sicurezza per il backup dei messaggi;
- Notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- Antivirus e antispam;
- Accesso alla webmail anche in versione mobile.

SILVER

- 2 GB di Spazio Inbox;
- 6 GB di Archivio di sicurezza per il backup dei messaggi;
- Notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- Antivirus e antispam;
- Accesso alla webmail anche in versione mobile.

GOLD

- 2 GB di Spazio Inbox;
- 13 GB di Archivio di sicurezza per il backup dei messaggi;
- Notifica SMS per i nuovi messaggi certificati in casella;
- Antivirus e antispam;
- Accesso alla webmail anche in versione mobile.

Caselle PEC massive con dominio personalizzato

Su richiesta dell'Ordine/Collegio/Studio è possibile realizzare un dominio personalizzato e attivare o trasferire caselle PEC personalizzate (es. nome.cognome@dominioordine.it)

La tipologia di caselle solitamente è quella "standard" con solo 1GB di Spazio Inbox. Sono previste due



opzioni:

- Il costo delle caselle è totalmente a carico dell'Ordine/Collegio;
- Il costo delle caselle è a carico degli iscritti a seguito di apposita convenzione.

Servizi aggiuntivi

Sulle caselle PEC è possibile attivare i seguenti servizi aggiuntivi:

Ampliamento casella PEC:

Il servizio consente di ampliare lo spazio della casella PEC scegliendo tra le diverse soluzioni:

- 1 GB di ampliamento spazio;
- 3 GB di ampliamento spazio;
- 5 GB di ampliamento spazio.

Silver Plus (attivabile se già in possesso di una casella Silver)

- 4 GB di Spazio Inbox + 6 GB Archivio di sicurezza.

Gold Plus (attivabile se già in possesso di una casella Gold)

- 4 GB di Spazio Inbox + 13 GB Archivio di sicurezza.

Conservazione a norma messaggi PEC:

Il servizio per la conservazione a norma dei messaggi di posta elettronica certificata, secondo quanto disposto dalla normativa di riferimento (Art. 71 del CAD). Dal momento dell'attivazione, a seconda della configurazione impostata, i messaggi verranno in automatico messi in conservazione al momento dell'invio e/o della ricezione.

Inoltre, è possibile portare in conservazione anche i vecchi messaggi presenti nella sezione "Posta" e quelli presenti in "Archivio di Sicurezza".

Lo spazio occupato in conservazione è rappresentato graficamente da una barra con le percentuali dello spazio occupato e di quello ancora disponibile.

Assistenza – Service Desk

Il presidio di Service Desk offerto assicura al cliente il servizio di assistenza all'uso degli applicativi e la risoluzione dei problemi connessi con il loro utilizzo.

Il presidio di Service Desk si occupa:



- della risoluzione di tutti gli interventi classificati come consulenza e assistenza formativa;
- raccogliere e catalogare le eventuali richieste di manutenzione correttiva, migliorativa, adeguativa o evolutiva;
- provvedere a smistare le suddette richieste al team di manutenzione applicativa;
- informare l'utente finale (in generale l'Amministrazione) sullo stato della propria richiesta.

Ciascun membro del personale tecnico adibito al presidio di Service Desk, nell'assolvere ai servizi di assistenza, segue delle precise procedure di ingaggio per farsi carico dell'inconveniente segnalato.

I processi di fornitura del servizio comprendono:

1. il ricevimento della chiamata;
2. l'apertura del Trouble Ticket identificandone l'area applicativa in cui il problema rientra;
3. l'eventuale cooperazione con il richiedente per provare e testare l'inconveniente segnalato;
4. lo smistamento del Trouble Ticket a diversi livelli di competenza se necessario;
5. la raccolta della soluzione all'inconveniente;
6. la comunicazione della soluzione al Cliente;

Il personale tecnico di Service Desk sarà pertanto l'unica interfaccia per gli accessi al servizio.

Livelli di Servizio

Il presidio di assistenza è attivo dalle ore 09.00 alle ore 13.30 e dalle ore 14.30 alle ore 19.00 nei giorni che vanno dal lunedì al venerdì.

