

ALLEGATO A – ALLEGATO TECNICO LEGALMAIL (Servizi Aggiuntivi) e SOLUZIONI LEGALMAIL

Sommario

1. Riferimenti esterni	1
2. Descrizione del servizio.....	1
3. Specifiche tecnico-normative	4
4. Specifiche tecniche d'uso.....	14
5. SLA e KPI.....	14

1. Riferimenti esterni

Documentazione	Link di dettaglio
Manuale Operativo	https://www.infocert.it/pdf/infocert/manualeoperativo.pdf
Manuale Utente	Legalmail Hub: https://knowledgecenter.infocert.digital/Home/Guida/manuale-utente-legalmail-hub?lang=it Legalmail Enterprise: https://knowledgecenter.infocert.digital/Home/Guida/manuale-utente-legalmail-enterprise---egov?lang=it Legalmailing: https://knowledgecenter.infocert.digital/Home/Guida/manuale-utente-legalmailing?lang=it
Documentazione API	https://developers.infocert.digital/legalmail/
Link di supporto (FAQ, Video, Guide)	https://help.infocert.it/cerca?searchText=PEC%20Legalmail&idProdotto=32

2. Descrizione del servizio

Legalmail (anche “**Servizio Legalmail**” o “**Posta Elettronica Certificata**” o “**PEC**” o “**Servizio**”) è il servizio Tinexta InfoCert di Posta Elettronica Certificata realizzato da Tinexta InfoCert in osservanza delle disposizioni di cui al Decreto del Presidente della Repubblica (D.P.R.) 68/2005 ed al Decreto del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie del 2 novembre 2005 pubblicato nella G.U. Serie Generale n. 266/2005 (“D.M.”), nonché alle previsioni di cui al D.lgs. n. 82/2005. Il Servizio è attualmente attivabile/erogabile o modificabile anche in PEC Europea essendo a tal fine già predisposto in adeguamento alla relativa normativa europea. Rientra anche nel concetto di “Servizio/i” come previsto, regolato ed inteso nell'Accordo.

Il Servizio prevede l'assegnazione all'intestatario/titolare, da parte di Tinexta InfoCert, di almeno una o più caselle PEC conformi alle caratteristiche specificate nel Manuale Operativo del Servizio di Posta Elettronica Certificata (che descrive analiticamente il Servizio, sempre reperibile sul sito istituzionale di Tinexta InfoCert



S.p.A.; di seguito anche solo “**Manuale Operativo**”) nonché, in caso di attivazione/modificazione del Servizio in PEC Europea, negli Standard ETSI EN 319 521 v.1.1.1, ETSI EN 319 522 (-1,-2,-3), ETSI EN 319 531 v.1.1.1 e ETSI EN 319 532 (-1,-2,-3,-4), ed eventualmente dotate dei Servizi Aggiuntivi di seguito indicati.

Pertanto, il titolare (“**Titolare**” o di seguito anche “**Intestatario**”), oltre alla definizione di cui al Manuale Operativo, è il soggetto persona fisica o giuridica a cui è connessa la titolarità della casella ai sensi del D.M. 02.11.2005 e che ha richiesto l’attivazione del Servizio Legalmail (e/o di una soluzione Legalmail, e di eventuali servizi aggiuntivi), identificato in base a quanto riportato nella richiesta di attivazione o, in caso di attivazione della PEC Europea, a seguito di identificazione certa. In quest’ultimo caso ovvero qualora sia attivata la PEC Europea, la verifica dell’identità dell’Intestatario risponde all’esigenza di identificazione del mittente/destinatario così come disposto dalla norma ETSI 319 521 v.1.1.1.

Qualora l’Intestatario della casella PEC Europea sia una persona fisica, il soggetto coincide anche con la figura del “**Responsabile**” (che è sempre la persona fisica che chiede di attivare la casella PEC). Se però l’Intestatario della casella PEC Europea è una persona giuridica, il Responsabile chiede di attivare la casella per conto di essa e si identifica in quanto persona dotata dei necessari poteri di legale rappresentanza. L’intestatario è in ogni caso identificato attraverso le modalità di verifica dell’identità previste dall’art.44 del Regolamento (UE) n. 910/2014 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 luglio 2014, in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari.

L’Intestatario può delegare l’utilizzo della casella PEC all’Utente/Utilizzatore.

La casella PEC si intende attivata dal momento in cui la stessa viene abilitata da Tinexta InfoCert alla ricezione e all’invio di messaggi PEC.

Servizi aggiuntivi (rinvio)

Il Cliente, il Titolare e/o il Responsabile, rispettivamente - in fase di acquisto o successivamente - possono chiedere di abbinare alla/e casella/e Legalmail acquistata/e (se non già abbinati e) secondo quanto descritto nel prosieguo (a cui si rinvia) eventuali servizi aggiuntivi (“**Servizio/i Aggiuntivo/i**”) che sono erogati da Tinexta InfoCert nelle modalità disciplinate nel presente documento e/o nella relativa documentazione contrattuale reperibile sul sito istituzionale Tinexta InfoCert, nel Manuale Operativo, nell’Accordo e nell’Offerta Economica.

Soluzioni Legalmail e relativa descrizione

Le Soluzioni Legalmail presuppongono sempre l’erogazione del Servizio Legalmail ma attraverso diverse modalità e/o infrastrutture tecnologiche.

• Legalmail Enterprise, Legalmail eGov, Legalmail for Business:

Attraverso una piattaforma di lavoro scalabile e personalizzabile in base alle specifiche esigenze del Cliente, Legalmail Enterprise (o Legalmail eGov o Legalmail for Business) permette di disaccoppiare le caselle PEC dagli utenti che devono consultare e gestire i messaggi PEC, attraverso la configurazione e la profilazione di un sistema di account (caselle), uffici ed utenti. (Non vi è differenza di tipo tecnologico o di SLA di servizio tra queste tre soluzioni); la diversa specifica definizione della soluzione può dipendere dalla tipologia del Cliente (i.e. large enterprise, pubblica amministrazione, small/medium enterprise, professionisti).

L’amministratore configura e gestisce la soluzione secondo le specifiche della propria organizzazione.

Gli account sono le entità definite dall’amministratore che interfacciano puntualmente la casella PEC. L’amministratore può definire anche account virtuali verso cui è possibile spostare o copiare, manualmente o secondo regole e filtri automatici, i messaggi presenti in altri account.



Gli uffici si interfacciano ad uno o più account PEC secondo i profili e i permessi decisi dall'amministratore, e sono le entità nelle quali sono definiti uno o più utenti utilizzatori del servizio.

Gli utenti consultano e utilizzano gli account PEC; ereditano dall'ufficio di appartenenza tutti i profili e permessi di accesso, visibilità e gestione degli account, e possono essere ulteriormente profilati secondo il loro ruolo nell'organizzazione.

- **Servizio Legalmail Hub:**

Legalmail HUB permette di presidiare/gestire contemporaneamente un numero elevato di caselle Legalmail. La gestione delle caselle è di responsabilità del Cliente.

- **Servizio Legalmailing:**

Legalmailing è la soluzione Tinexta InfoCert che consente di:

- creare in modo semplice e intuitivo messaggi personalizzati, anche partendo da un *template*;
- importare e gestire gli utenti della lista di distribuzione con visibilità immediata della presenza di errori formali;
- inviare in modo massivo e automatico i messaggi PEC ai destinatari;
- analizzare i risultati dell'invio, con report e gestione esiti, per monitorare in tempo reale il successo di ogni spedizione.

- **Servizio "Legalmail massiva":**

La casella "Legalmail massiva" è il servizio di Posta Elettronica Certificata Tinexta InfoCert/Servizio Legalmail con il quale viene messa a disposizione del Cliente una casella PEC funzionale all'invio/ricezione di un numero molto elevato di messaggi, usualmente effettuato mediante l'impiego di sistemi automatizzati.

La casella Legalmail massiva, nella sua configurazione base, ha una quota dimensionale pari a 50GB ampliabili a richiesta, ed è la soluzione PEC ottimizzata per inviare e ricevere ampi volumi di messaggi usualmente integrata in sistemi/applicazioni del cliente.

Diversamente dalle altre tipologie di caselle, il limite dimensionale massimo può essere superato, per motivi contingenti e periodi limitati, senza interrompere l'operatività della stessa.

Il numero di messaggi che possono essere gestiti dalla casella massiva è il seguente:

- invio/ricezione massivo: a partire da 60 messaggi inviati al minuto;
- invii/ricezioni giornalieri: a partire da 10.000 messaggi al giorno.

Tali valori trasmissivi possono essere ampliati a richiesta. Nel numero di messaggi inviati/ricevuti sono escluse e non vengono conteggiate le ricevute inviate dal sistema PEC.

Legalmail massiva permette di gestire in inbox (posta in arrivo) fino a 20.000 messaggi senza alcun scadimento nelle prestazioni.

È possibile definire cartelle che possono contenere sino a 20.000 messaggi ciascuna.

Il totale dei messaggi presenti nella casella non può comunque eccedere i 200.000 messaggi.

- **Comunicazione dell'indirizzo PEC al Registro delle Imprese:**

Tale servizio viene svolto tramite un intermediario, autorizzato con le dovute autorizzazioni ex articolo 115 TULPS e la necessaria organizzazione tecnica e operativa che:



- a. predispone la pratica;
- b. fa sottoscrivere le varie dichiarazioni e la distinta pratica al legale rappresentante o l'eventuale soggetto obbligato;
- c. assolve al pagamento di diritti camerali, ove previsti;
- d. inoltra la pratica al Registro Imprese competente in qualità di intermediario all'invio;
- e. presta assistenza al cliente scrivendo a SEGRETERIA@UNAPPA.IT o chiamando il numero 0238003306.

Ulteriori riferimenti del Servizio Legalmail

Per gli ulteriori riferimenti descrittivi, tecnici e normativi del Servizio Legalmail, salvo quanto ulteriormente previsto nel presente documento, si rinvia al Manuale Operativo.

3. Specifiche tecnico-normative

3.1. Informazioni tecniche relative al Servizio Legalmail. Pattuizioni integrative/aggiuntive all'Accordo

La/e casella/e di Posta Elettronica Certificata assegnata/e all'Intestatario sarà/anno attiva/e in ricezione dei messaggi per tutta la durata dell'Accordo. La trasmissione dei messaggi sarà invece consentita secondo le modalità corrispondenti alle pattuizioni di cui all'Offerta Economica.

Il Cliente e l'Intestatario considerato che il Servizio Legalmail è stato realizzato da Tinexta InfoCert in osservanza delle disposizioni di cui al D.P.R. 68/2005 ed al Decreto del Ministero per l'Innovazione e le Tecnologie del 2 novembre 2005 pubblicato nella G.U. Serie Generale n. 266/2005, nonché alle previsioni di cui al D.lgs. n. 82/2005, e all'ulteriore normativa citata per la PEC Europea, prendono atto che (il Servizio Legalmail) potrà subire modifiche per il relativo adeguamento all'evoluzione normativa della disciplina della posta elettronica certificata. Eventuali modifiche saranno portate a conoscenza del Cliente a mezzo di apposita comunicazione di notifica a mezzo PEC o riportata sul sito istituzionale di Tinexta InfoCert nella relativa sezione Legalmail.

Tinexta InfoCert può avvalersi in ogni momento di terzi fornitori per l'erogazione del servizio o di parte dello stesso o di alcune delle componenti che lo compongono o che possono caratterizzarlo.

Connettività e trasmissione dei dati e (alcune) tipologie di caselle

Il Cliente e/o l'Intestatario hanno l'esclusiva responsabilità sulla connettività usata ai fini della fruizione del servizio.

Il Cliente e/o l'Intestatario è/sono a conoscenza del fatto che i messaggi PEC possono subire ritardi nella trasmissione via Internet e che, pertanto, Tinexta InfoCert non potrà esserne ritenuta in alcun caso responsabile, salvo eventuale dolo o colpa grave.

Il Cliente e/o l'Intestatario, salvo diverso accordo o pattuizione scritta, sono a conoscenza che il Servizio Legalmail garantisce l'invio o la trasmissione di dati nel limite di 6 (sei) messaggi al minuto con divieto di adoperare per il loro invio o trasmissione programmi *software* automatizzati o comunque senza intervento diretto dell'Utilizzatore.

Il Cliente e/o l'Intestatario persona fisica è/sono a conoscenza che, all'attivazione della casella Legalmail nel dominio pecprivato.it, sono inclusi 5 (cinque) invii certificati, esauriti i quali, sarà possibile acquistare invii singoli o ulteriori pacchetti di invii certificati.



Il Cliente che ha acquistato la casella Legalmail Professional può impiegare il servizio di posta elettronica certificata ma, diversamente dal Servizio Legalmail, al momento della attivazione di Legalmail Professional, saranno inclusi 12 invii, esauriti i quali, sarà possibile acquistare ulteriori pacchetti di invio di messaggi PEC. Restano salve tutte le specifiche del servizio Legalmail indicate nel presente documento, nel Manuale Operativo e nell'Accordo.

Al di fuori delle ipotesi che precedono, potrebbero essere rilasciate anche ulteriori diverse tipologie di caselle ovvero con *performance* superiori e/o configurazioni differenti. La configurazione di quest'ultimo tipo di caselle - in ragione di eventuali specifiche esigenze rappresentate dal Cliente -, qualora attuabile, seguirà una negoziazione *ad hoc* o una regolamentazione specifica nell'Offerta.

Sicurezza e riservatezza

L'accesso al Servizio Legalmail sarà consentito attraverso gli strumenti di autenticazione e secondo le modalità indicate nel Manuale Operativo.

Il Cliente e/o l'Intestatario, quando diversi dall'Utilizzatore o quando siano state acquistate una molteplicità di caselle per altrettanti Utilizzatori, è/sono tenuto/i ad informare ciascuno di essi del contenuto del presente articolo, degli obblighi e delle responsabilità poste in capo al Cliente e a vigilare sul rispetto degli stessi da parte loro.

Tinexta InfoCert non potrà in alcun caso essere ritenuta responsabile di qualsiasi danno diretto e/o indiretto derivante dalla mancata osservanza di quanto sopra da parte del Cliente, dell'Intestatario, e/o degli Utilizzatori.

Responsabilità di Tinexta InfoCert (rinvio)

Tinexta InfoCert si impegna a fornire il Servizio Legalmail (nonché gli eventuali servizi aggiuntivi acquistati e/o le soluzioni Legalmail) ai sensi dell'Accordo, dei relativi allegati (ivi compreso il presente documento), del Manuale Operativo e della normativa applicabile, non assumendo alcuna responsabilità al di fuori di quanto ivi espressamente stabilito.

Il mantenimento in casella dei messaggi trasmessi e ricevuti è di esclusiva responsabilità del Cliente e/o dell'Intestatario e/o degli Utilizzatori, salvo quanto applicabile qualora sia stato attivato il Servizio Aggiuntivo di Conservazione.

Tinexta InfoCert, salvo il caso di dolo o colpa grave, non incorrerà in responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi al Cliente, all'Intestatario, agli Utilizzatori e/o a terzi in conseguenza dell'uso e/o del mancato uso del Servizio Legalmail anche a fronte di ritardi o interruzioni, o per errori e/o malfunzionamenti dello stesso qualora rientranti nell'ambito dei parametri di indisponibilità indicati nel Manuale Operativo, o derivanti dall'errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente, dell'Intestatario e/o degli Utilizzatori.

Tinexta InfoCert si riserva, nel corso dell'esecuzione del presente Accordo, di modificare le modalità di erogazione del Servizio Legalmail per adeguarlo alle disposizioni normative che saranno eventualmente emanate a disciplina dei servizi di posta elettronica certificata.

Per quanto qui non previsto in merito si rinvia all'Accordo e al Manuale Operativo.

Responsabilità dell'Utente/Utilizzatore. Manleva (rinvio)

Il Cliente (oltre quanto previsto sull'Accordo) e/o l'Intestatario, si obbligano a far assumere all'Utilizzatore ogni responsabilità sul contenuto delle comunicazioni veicolate/inviare attraverso il Servizio Legalmail.



Tinexta InfoCert è esonerata da ogni potere di controllo, di mediazione o di vigilanza sui contenuti dei messaggi inviati dall'Utilizzatore e nessuna responsabilità è imputabile a Tinexta InfoCert riguardo all'eventuale contenuto illecito o immorale degli stessi, non sussistendo alcun obbligo di cancellazione circa il contenuto dei messaggi in capo a Tinexta InfoCert stessa.

Il Cliente e l'Intestatario, pertanto, sono tenuti a manlevare e tenere indenne Tinexta InfoCert da ogni pretesa o azione avanzata da soggetti terzi per eventuali violazioni commesse da Essi stessi o dall'Utilizzatore attraverso il Servizio Legalmail.

Per quanto qui non previsto in merito si rinvia all'Accordo e al Manuale Operativo.

Uso improprio del Servizio (rinvio)

Il Cliente e/o l'Intestatario, e chi da questi delegato, ha l'obbligo di utilizzare il Servizio nel rispetto delle leggi, dei regolamenti vigenti, dell'Offerta Economica, del DPA, del Manuale Operativo e dell'Accordo.

Qualsiasi uso del Servizio ritenuto improprio configura inadempimento del Cliente e ne comporta l'automatica risoluzione del Contratto ex articolo 1456 c.c., fatto salvo il risarcimento integrale degli eventuali maggiori danni conseguenti patiti da Tinexta InfoCert.

Tinexta InfoCert si riserva la facoltà di sospendere e/o cessare l'erogazione del Servizio e/o dei Servizi Aggiuntivi, in caso di utilizzo improprio e/o di abuso da parte del Cliente o degli effettivi Utilizzatori del Servizio ai sensi del presente articolo.

Fatto salvo ogni altro rimedio di legge e ogni altra misura prevista dall'Accordo e dal Manuale Operativo, Tinexta InfoCert potrà sospendere immediatamente la fornitura del Servizio e risolvere l'Accordo a norma della presente sezione, qualora il Cliente (o chi da questi delegato o autorizzato all'utilizzo del Servizio) ne faccia l'uso improprio qui indicato e/o sull'Accordo e/o sul Manuale Operativo, dando, se del caso altresì idonea comunicazione dell'illecito alle autorità competenti.

Per quanto qui non previsto in merito si rinvia all'Accordo e al Manuale Operativo.

Cessazione del Servizio (rinvio)

Il Cliente e/o l'Intestatario prendono atto che, in caso di recesso o di risoluzione dell'Accordo, non sarà più possibile accedere alla/e casella/e Legalmail. Rispetto alla sorte dei contenuti della casella PEC successiva alla cessazione del Servizio, si rinvia a quanto in merito previsto sull'Accordo ed in particolare sul Manuale Operativo.

Resta comunque inteso che, dalla cessazione dell'Accordo, Tinexta InfoCert non avrà più alcuna responsabilità in merito alla conservazione dei messaggi e/o ricevute PEC del Cliente e/o Utilizzatore. Qualora presente il Servizio Aggiuntivo di Conservazione, per la specifica gestione (in ipotesi di cessazione dell'Accordo) si rinvia al *set* contrattuale che disciplina lo specifico servizio.

Il Cliente e/o l'Intestatario, pertanto, si impegnano ad informare gli Utilizzatori di quanto stabilito al comma precedente, sollevando Tinexta InfoCert da ogni responsabilità derivante dal mancato accesso.

Nel caso in cui la revoca della casella sia intervenuta per uso della stessa ritenuto improprio, Tinexta InfoCert provvederà, altresì, all'inibizione della possibilità, da parte dello stesso Intestatario della casella revocata, di attivare nuove caselle mediante richiesta scritta inoltrata a Tinexta InfoCert.

Per quanto qui non previsto in merito si rinvia all'Accordo e al Manuale Operativo.

3.2. I Servizi Aggiuntivi

Salvo diverso specifico accordo tra la parti, in fase di attivazione, o anche successivamente, il Cliente e/o l'Intestatario può/possono esprimere la propria volontà di acquistare e/o aggiungere gratuitamente (a seconda del servizio) i Servizi Aggiuntivi disponibili (e se non già abbinati di *default* alla casella) di seguito elencati o quelli ulteriormente attivati nel corso del tempo (ed eventualmente qui non riportati) ma reperibili attraverso i canali istituzionali Tinexta InfoCert:

- **Accesso API**

Legalmail offre la possibilità di integrare un set di API per l'accesso applicativo alle caselle Legalmail. Le API sono predisposte per l'utilizzo sia su caselle Legalmail e sia su caselle Legalmail con le specifiche della PEC Europea.

L'acquisto delle API viene regolata a mezzo dell'Offerta Economica (dove sarà riportata la fascia di erogazione scelta dal Cliente).

- **Accesso APP**

Legalmail permette la consultazione e l'utilizzo della casella Legalmail dal *browser* dello *smartphone* o *tablet* attraverso la nuova interfaccia *webmail*, responsive e ottimizzata per l'uso da dispositivo mobile, o attraverso le APP Android e iOS.

Le funzionalità della *webmail* mobile sono identiche a quelle della *webmail* utilizzata da *Personal Computer*.

Le APP Legalmail APP presentano funzionalità specifiche per il mondo mobile:

- notifica messaggi sempre attiva, per essere immediatamente aggiornati sui nuovi messaggi PEC ricevuti dalla casella
- possibilità di gestire più caselle Legalmail contemporaneamente
- selezionare i destinatari dalla rubrica condivisa con lo *smartphone* o *tablet*
- allegare al messaggio PEC i file presenti nello *smartphone* o *tablet*
- cercare tra i propri messaggi: per mittente o per parola chiave
- i messaggi ricevuti sono immediatamente leggibili in quanto già estratti dalla busta
- filtri per visualizzare solo i messaggi che interessano

- **Archivio di Sicurezza:**

La normativa impone a Tinexta InfoCert di tenere traccia (log certificati) per 30 mesi dei messaggi in entrata ed uscita dalla casella di Posta Elettronica Certificata.

Tale obbligo non si estende al contenuto dei messaggi. In tal senso, l'Archivio di Sicurezza consente il salvataggio - *backup* - automatico e sicuro dei messaggi, dei loro allegati e delle ricevute, in modalità remota, presso i *Data Center* di Tinexta InfoCert. L'Utilizzatore, attraverso le opzioni disponibili nella *webmail*, può configurare e modificare nel tempo le diverse opzioni di salvataggio e la combinazione dei messaggi da salvare.

Tramite specifiche funzioni, l'Utilizzatore può effettuare una ricerca dei messaggi archiviati utilizzando un'ampia serie di parametri: dalla ricerca nei singoli campi (o una combinazione degli stessi) alla ricerca testuale sull'oggetto.

I messaggi archiviati possono eventualmente anche essere cancellati dall'Utilizzatore.



Raggiunta la soglia di Archivio di Sicurezza assegnata, viene inviato alla casella un avviso relativo all'impossibilità di archiviare ulteriori messaggi, ferma restando la possibilità di acquistare, secondo le tariffe in vigore al momento della richiesta, ulteriore spazio di Archivio.

• **Conservazione:**

la conservazione ("**Conservazione**") è il Servizio Aggiuntivo erogato da Tinexta InfoCert quando richiesto direttamente dal Cliente e/o Intestatario che consiste nella conservazione dei messaggi e delle ricevute PEC, ai sensi delle "*Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*" emanate da AgID il 9.9.2020 e del Manuale della Conservazione. In tali casi, Tinexta InfoCert assume pertanto il ruolo di "Responsabile del Servizio di Conservazione". I requisiti di utilizzo e le funzionalità del Servizio Aggiuntivo di Conservazione che, se acquistato, si applica all'Accordo sono contenuti e descritti nel relativo Manuale.

Nell'ambito del servizio aggiuntivo di Conservazione dei messaggi e delle ricevute PEC il Cliente e/o l'Intestatario affida a Tinexta InfoCert il servizio di Conservazione ai sensi delle "*Linee Guida sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici*" emanate da AgID il 9.9.2020. Il versamento dalla casella PEC all'ambiente di conservazione dedicato avviene con procedura automatica.

Operativamente il presente servizio consente l'invio automatico (duplicazione), nel sistema di Conservazione gestito da Tinexta InfoCert, dei (i) messaggi PEC in entrata o in uscita, (ii) messaggi di posta non certificata in entrata, (iii) ricevute (accettazione, consegna, ecc.).

Il Cliente, attraverso le diverse opzioni presenti nella webmail Legalmail, può decidere di inviare in conservazione tutti i messaggi (in entrata e/o in uscita), oppure alcune tipologie degli stessi.

L'integrazione fra il servizio Legalmail ed il servizio Tinexta InfoCert di conservazione a norma ha l'obiettivo di rendere i messaggi (con gli eventuali allegati) e/o le ricevute che transitano nella casella Legalmail sempre reperibili, leggibili, integri, imm modificabili, autentici e con il massimo valore legale, nel rispetto della normativa di riferimento.

Le caratteristiche del servizio di Conservazione dei messaggi Legalmail sono:

- delega alla conservazione: il Cliente affida completamente a Tinexta InfoCert, in qualità di Responsabile del Servizio di Conservazione, lo svolgimento di tutti gli adempimenti relativi a sicurezza, salvataggio, verifica periodica dei supporti, apposizione di firme digitali e marche temporali sui pacchetti informativi;
- salvataggio dei documenti: per garantire la massima sicurezza ogni documento eml è salvato più volte su supporti non riscrivibili. Tutti i supporti sono tenuti in totale sicurezza negli Internet Data Center situati a Milano, Padova e Modena (in *Disaster Recovery*).
- piena conformità ai requisiti normativi di garanzia nel tempo di leggibilità (contro l'usura, l'obsolescenza del formato, eccetera) e accessibilità (facilità di consultazione e richiami successivi); più precisamente, la conservazione concerne i file in formato *.eml*, ossia messaggi e relative ricevute, del cui testo Tinexta InfoCert garantisce l'esibizione. Quanto ai file allegati ai messaggi di Posta Elettronica Certificata, Tinexta InfoCert garantisce la conservazione dei soli file in formato *.pdf*, *.txt*, *.xml*, *.tiff*, come previsto dal Manuale della Conservazione. Eventuali file allegati e dotati di diverso formato, potrebbero non essere correttamente visualizzati, salvo il Cliente/Titolare disponga di programmi di visualizzazione compatibili. Pertanto, Tinexta InfoCert non è in alcun modo responsabile rispetto all'impossibilità di visualizzare allegati aventi formato diverso rispetto a quelli specifici sopra elencati.
- accesso al servizio direttamente dalla webmail Legalmail in modalità sicura ed esibizione a norma on-line dei documenti *.eml* conservati (pacchetto di distribuzione);
- a richiesta, produzione ed invio al Cliente di ulteriore copia dei documenti *.eml* conservati.



L'integrazione di Legalmail con il sistema di conservazione è disponibile direttamente dalla webmail di Legalmail.

Nel caso la casella Legalmail venga chiusa (revocata), è possibile mantenere attivo l'accesso al servizio di conservazione per l'esibizione dei messaggi PEC in precedenza conservati.

Per quanto qui non previsto in merito si rinvia all'Accordo, al Manuale Operativo e al *set* contrattuale specifico sulla Conservazione reperibile sul sito istituzionale Tinexta InfoCert, *sub* Documentazione, o nella sezione inerente al servizio medesimo.

- **Notifica SMS:**

I messaggi di Posta Elettronica Certificata hanno valenza legale e si intendono ricevuti al momento del deposito nella propria casella certificata.

A tali fini, Legalmail mette a disposizione il servizio di notifica SMS per informare l'utente della presenza di nuovi messaggi in arrivo nella sua casella.

Il presente servizio verifica quotidianamente, nella fascia oraria prestabilita dall'Utilizzatore, la presenza di nuovi messaggi PEC non letti e, in caso positivo, invia un messaggio SMS di notifica della ricezione al numero di cellulare indicato dall'Utilizzatore. Il Cliente e il Responsabile sono informati che questo Servizio Aggiuntivo può inviare non più di un messaggio di notifica al giorno, per un massimo di 365 messaggi annui; non controlla le ricevute e i messaggi di posta non certificata.

Il servizio Notifica SMS viene incluso nella configurazione standard della casella Legalmail.

- **Dominio personalizzato:**

Tinexta InfoCert permette di certificare domini personalizzati, usualmente di terzo livello, diversi dallo standard legalmail.it. In generale sono disponibili due tipologie di sottodomini di seguito illustrate:

- nella forma del "Dominio personalizzato interno", ossia utilizzando un ulteriore livello nei domini esistenti di Tinexta InfoCert;
- nella forma del "Dominio personalizzato esterno", ossia utilizzando un dominio proprio.

Il "Dominio personalizzato interno" è configurato come un dominio di terzo livello del tipo `nomedominio.legalmail.it` all'interno del quale verranno definite caselle PEC del tipo `nome.cognome@nomedominio.legalmail.it`.

Il nome del dominio è proposto dal Cliente, ma deve essere confermato da Tinexta InfoCert sulla base di verifiche di congruità (Domini/Nominativi già registrati, ecc.). La scelta di questo tipo di sottodominio non comporta nessun coinvolgimento operativo da parte del *provider/mantainer* del Cliente. Tinexta InfoCert provvederà ad attivare le caselle PEC all'interno del nuovo Dominio personalizzato.

Il "Dominio personalizzato esterno" consiste in un dominio del tipo `legal.propriodominio.it` (o simile), all'interno del quale verranno definite caselle PEC del tipo `nome.cognome@legal.propriodominio.it`. Il gestore del dominio del Cliente (*provider/mantainer*) è tenuto a configurare i *server* DNS in modo che la posta del dominio certificato venga indirizzata correttamente verso i server Tinexta InfoCert. Il mantenimento del reindirizzamento nel tempo è un prerequisito necessario per il corretto funzionamento delle caselle di Posta Elettronica Certificata Tinexta InfoCert e rimane sotto la responsabilità del *provider/mantainer* del Cliente.

Tinexta InfoCert provvederà a certificare il sottodominio nel sistema PEC, pubblicandolo nell'Indice gestito da AGID, come previsto dalla normativa.



Ad avvenuto completamento di tali attività, Tinexta InfoCert provvederà ad attivare le caselle PEC, all'interno del nuovo Dominio personalizzato.

All'interno del dominio personalizzato (interno o esterno) il Cliente potrà richiedere/acquistare un numero indefinito di caselle PEC. Eventuali variazioni del nome del sottodominio (interno o esterno) comporteranno il riacquisto di tutte le caselle già attive sul vecchio sottodominio (a meno di cessazione delle stesse).

- **Multiutente/Multiutenza:**

consente l'accesso alla medesima casella PEC ad una molteplicità di Utilizzatori, ciascuno dotato delle proprie credenziali di accesso alla casella stessa.

- **Invii Massivi:**

è il servizio che consente, direttamente dalla webmail, di effettuare invii massivi di messaggi PEC ad una lista di destinatari (lista di distribuzione). In particolare, l'invio può essere definito automaticamente, puntualmente e in modo indipendente, ad ogni singolo destinatario presente nella lista di distribuzione. È anche possibile generare, per ogni destinatario, il messaggio personalizzato nell'oggetto e nel testo del messaggio stesso.

Le funzioni principali di Invii Massivi sono:

- Importazione contatti: viene effettuato il caricamento della lista di distribuzione, da file excel o csv o direttamente dalla rubrica, con i dati (parametri) che consentono la personalizzazione.
- Preparazione del messaggio: nella composizione del messaggio vengono presentati i diversi parametri di personalizzazione da inserire, secondo necessità, nell'oggetto e nel corpo del messaggio; al momento dell'invio, i parametri verranno sostituiti con i dati effettivi corrispondenti al singolo destinatario (ad esempio: Cognome, Nome, Codice Fiscale,).
- Invio dei messaggi PEC: il sistema si occupa di organizzare l'invio dei messaggi PEC puntualmente ed in modo indipendente per ogni singolo destinatario (che può essere PEC o non PEC). Nel caso di interruzione durante la spedizione dei messaggi, sarà possibile riprendere l'invio esattamente dal punto di interruzione.
- Gestione spedizioni e Report: al momento dell'invio viene creata nella casella Legalmail mittente una cartella che conterrà tutte le ricevute e le eventuali anomalie della spedizione. Al termine della spedizione, viene creato il report degli invii con la possibilità di selezionare quelli non andati a buon fine e la causa (es. casella destinataria piena, indirizzo PEC destinatario errato, ecc.). È possibile scaricare in locale il report degli invii in formato csv.

- **Servizi di sicurezza piattaforma Legalmail**

Tinexta InfoCert ha incluso diversi servizi indirizzati a massimizzare la sicurezza sulla piattaforma Legalmail e sulla singola casella PEC:

- la presenza di un SOC - *Security Operation Center* – che monitora eventuali accessi alla PEC da IP non sicuri, bloccando immediatamente l'operatività della casella ed avvertendo il titolare della stessa;
- un sistema WAF - *Web Application Firewall* - che verifica la sicurezza dei messaggi durante la loro preparazione sulla webmail;
- due sistemi antivirus che lavorano in sequenza all'interno del motore PEC.

Inoltre, Tinexta InfoCert mette a disposizione di tutte le caselle Legalmail un servizio antispamming, configurabile da webmail.



È possibile scegliere che tutti i messaggi ritenuti spam dal sistema Legalmail vengano direttamente eliminati o automaticamente spostati in una cartella di posta indesiderata.

I servizi sono inclusi in tutte le configurazioni della casella Legalmail.

- **Password Protection:**

è il servizio di monitoraggio attivo e costante del Dark web e Deep web con l'obiettivo di identificare se le credenziali utilizzate per il Servizio Legalmail siano state compromesse. In particolare, il servizio aggiuntivo Password Protection: (i) verifica su base mensile la presenza delle credenziali Legalmail compromesse; (ii) invia, tramite PEC, su base mensile le evidenze relative alle credenziali Legalmail compromesse; (iii) fornisce un Remediation plan.

- **Premium security:**

è il servizio che aumenta le verifiche di sicurezza sui messaggi in arrivo nella casella Legalmail.

Il servizio è disponibile in tre moduli: (i) Sandbox Allegati, (ii) Malware Detection, (iii) Webmail Protection, ognuno dei quali focalizzato su specifiche modalità di protezione e verifica dei messaggi. Sandbox Allegati controlla gli allegati al messaggio, Malware Detection verifica le url/link presenti nel corpo del messaggio, Webmail Protection verifica le url/link al messaggio nel momento in cui l'utente, dall'interno della propria webmail Legalmail, tenta di aprire il collegamento ipertestuale. Nel caso di Sandbox Allegati e Malware Detection, il messaggio reputato rischioso viene rifiutato e viene automaticamente generata la ricevuta di mancata consegna per virus. Nel caso di Webmail Protection, se una url/link viene reputata rischiosa, viene presentata all'utente una pagina di cortesia dove si sconsiglia di proseguire e di non aprire il collegamento ipertestuale.

- **Chiusura alla posta ordinaria**

Dalla webmail di ogni casella Legalmail è possibile configurare l'opzione di "chiusura" casella, che consente di rifiutare in entrata tutti i messaggi non PEC (mail ordinaria) e di ricevere esclusivamente messaggi provenienti da caselle di posta certificata.

L'opzione di chiusura può essere inserita/eliminata a discrezione dall'utente.

Il mittente di posta ordinaria, che invia un messaggio ad una casella Legalmail "chiusa", riceve una notifica di rifiuto del messaggio.

È disponibile a richiesta, come servizio aggiuntivo (quindi non configurabile in autonomia dal singolo utente Legalmail), la possibilità di limitare gli invii della casella Legalmail ai soli destinatari PEC.

- **Autenticazione a due fattori (STRONG AUTHENTICATION)**

Dalla webmail di ogni casella Legalmail è possibile configurare l'autenticazione a due fattori, utilizzando come secondo fattore le funzionalità messe a disposizione dall'APP MyInfoCert.

In tal modo si raggiunge la massima sicurezza nell'accesso alla casella e, attivando la strong Authentication, si è già compliant alle specifiche dettate dalla normativa Eidas su e-delivery qualificato.

La funzionalità è disponibile su tutte le caselle Legalmail ed è attivabile o disattivabile dalla webmail stessa.

- **Filtri automatici**

Le funzioni di filtro presenti in webmail consentono di preimpostare una serie di condizioni multiple, a livello di mittente, oggetto e contenuto che, una volta soddisfatte, indirizzino o copino i messaggi in ingresso su



diverse cartelle.

Il servizio di filtro è incluso nella configurazione standard della casella Legalmail.

- **ADD-ON fatture passive B2B**

L'add-on fatture passive B2B è il servizio Legalmail per la visualizzazione delle fatture elettroniche ricevute dagli operatori privati.

Il nuovo servizio consente agli utenti di Legalmail di identificare immediatamente i messaggi in entrata che recano fatture passive in allegato (distinguendoli, pertanto, dagli altri messaggi in arrivo), smistarli automaticamente in una cartella specifica e visualizzare rapidamente le fatture allegate, scongiurando così il rischio di trascurarli o addirittura di percepirli quali spam o virus.

Tale errore è infatti altamente probabile visto che l'allegato contenente la fattura in formato XML (cioè quello specificamente previsto dalla normativa), risulta praticamente illeggibile.

L'Add-on Legalmail risolve immediatamente queste problematiche in quanto:

- distingue i messaggi PEC che contengono le fatture elettroniche dagli altri messaggi PEC in entrate nella casella
- permette la visualizzazione “umana” della fattura XML e degli allegati
- consente la conservazione a norma delle fatture ricevute, se attivo il servizio di conservazione sulla casella)

L'Add-on è incluso gratuitamente nelle caselle Silver, Gold, Massive.

- **ADD-ON ordini NSO**

L'add-on Ordini NSO è il servizio Legalmail per la visualizzazione degli Ordini Elettronici, emessi dagli operatori sanitari pubblici (ospedali, ASL, ecc.), e allegati a un messaggio PEC proveniente dal NSO - Nodo Smistamento Ordini.

Il servizio Ordini identifica i messaggi in entrata che in allegato presentano ordini provenienti da NSO (distinguendoli, pertanto, dagli altri messaggi in arrivo), li smista automaticamente in una cartella specifica e consente di visualizzarli immediatamente, scongiurando così il rischio di trascurarli o addirittura di percepirli quali spam o virus.

Tale errore è infatti altamente probabile visto che l'allegato contenente l'Ordine in formato XML (cioè quello specificamente previsto dalla normativa), risulta praticamente illeggibile.

L'Add-on Legalmail risolve immediatamente queste problematiche in quanto:

- distingue i messaggi PEC che contengono gli Ordini dagli altri messaggi PEC in entrate nella casella
- permette la visualizzazione “umana” dell'Ordine XML e degli eventuali allegati
- consente la conservazione a norma degli Ordini ricevuti, se attivo il servizio di conservazione sulla casella.

L'Add-on è incluso gratuitamente nelle caselle Silver, Gold, Massive.

- **Notifica automatica**

Alla ricezione di nuovi messaggi nella casella PEC, il servizio di Notifica invia automaticamente, alla casella di posta ordinaria, una mail con l'informazione della presenza di nuovi messaggi PEC.

È possibile impostare sino a cinque caselle di posta (gmail, office, di ufficio, personali) sulle quali ricevere la notifica.



Il servizio di Notifica via mail controlla la casella PEC due volte al giorno ed è inclusa in tutte le configurazioni della casella Legalmail.

- **Importazione massiva messaggi in archivio e conservazione**

L'importazione massiva, inclusa su tutte le caselle Legalmail che hanno l'Archivio di Sicurezza e/o la Conservazione attivi, è la funzionalità che consente di inviare in Conservazione a norma o in Archivio di Sicurezza, i messaggi già presenti in casella. L'importazione viene effettuata batch in modalità massiva duplicando in Conservazione o Archivio i messaggi selezionati e, al termine, il cliente riceve via mail conferma del completamento dell'importazione.

- **Crittografia dei messaggi**

I messaggi in partenza possono essere crittografati, utilizzando la chiave pubblica del certificato di autenticazione del destinatario, garantendo in tal modo l'assoluta riservatezza della trasmissione.

Il certificato di autenticazione di Tinexta InfoCert viene rilasciato all'utente con procedura di riconoscimento, seguendo le stesse regole definite dalla normativa sulla firma digitale.

Il servizio di crittografia è incluso nella configurazione della casella Legalmail, una volta disponibile la smart card o la Business Key Tinexta InfoCert con apposito certificato di autenticazione a bordo ed è usufruibile attraverso l'opportuna configurazione dei client di posta (Outlook, Thunderbird, ecc.).

- **Personalizzazione grafica Webmail**

Tinexta InfoCert mette a disposizione la possibilità di modificare alcuni elementi in webmail se di un dominio diverso da quello standard Legalmail.

Gli elementi modificabili sono:

- le immagini (banner e loghi) nella parte superiore delle pagine
- i colori di molti degli elementi delle pagine

Le modifiche che vengono apportate da Tinexta InfoCert sono realizzate inserendo in webmail gli elementi forniti dal cliente. Il servizio non prevede lo sviluppo di nuovi elementi grafici o nuove soluzioni, ma si limita ad applicare quanto ricevuto.

Modifiche più rilevanti sono valutate con progetti specifici.

- **Norma - Consulenza AI integrata in Legalmail**

Servizio aggiuntivo di Legalmail che mette a disposizione un assistente intelligente addestrato su banche dati proprietarie, integrate con informazioni provenienti da fonti autorevoli del web, e copre le seguenti quattro aree di competenza:

- **Attività d'impresa:** adempimenti, opportunità e strumenti utili per la gestione e lo sviluppo aziendale.
- **Fiscale:** aggiornamenti su novità normative, scadenze, obblighi e interpretazioni operative.
- **Lavoro:** supporto su contratti, rapporti di lavoro, procedure e prassi giuslavoristiche.
- **Sostenibilità:** accesso a incentivi, regolamenti e buone pratiche legate alla transizione green.

Norma arricchisce la PEC con uno strumento non solo sicuro e conforme, ma anche di supporto al business.



- **Firma con Infocert Sign**

Un servizio aggiuntivo che consente di apporre la firma digitale direttamente sui documenti che vengono allegati al messaggio PEC durante la composizione del messaggio, senza la necessità di uscire dalla webmail, firmare il documento e riallegarlo.

Il servizio è reso disponibile tramite un *plugin* dedicato, scaricabile ed installabile dai browser Google Chrome ed Edge.

Una volta acquistato, scaricato e attivato, il *plugin* si integra con la casella PEC e permette di firmare i file allegati al messaggio in maniera semplice e sicura, mantenendo la piena validità legale della sottoscrizione elettronica. L'utilizzo del servizio è conforme alla normativa vigente in materia di firma digitale e garantisce l'autenticità, l'integrità e il valore probatorio dei documenti sottoscritti.

“Firma con Infocert Sign” permette di firmare i documenti allegati con qualsiasi certificato di firma (remota, business key, smarcad) di Tinexta Infocert o di qualsiasi altra Certification Authority autorizzata da AGID.

Prerequisito: Infocert Sign installato sul PC.

4. Specifiche tecniche d'uso

- **Autogestione CASELLE PEC**

(strumento per il quale più ampiamente si rinvia al relativo Manuale Utente, quale documento reso disponibile al Cliente nell'ambito della relativa operatività e gestione dello strumento stesso).

Descrizione strumento:

i clienti che acquistano un numero elevato di caselle hanno spesso la necessità di gestirle in autonomia.

Tinexta InfoCert mette a disposizione di tali clienti lo strumento internet di Autogestione delle caselle Legalmail attraverso il quale gli utenti abilitati (gli amministratori del servizio Legalmail) hanno la possibilità di:

- ricercare le richieste di caselle e le caselle esistenti;
- gestire le caselle e i relativi servizi;
- definire caselle;
- definire nuovi domini o sottodomini;
- configurare il servizio di gestione scadenze;
- revocare le caselle come da Manuale Utente di Autogestione.

5. SLA e KPI

SLA Servizio Legalmail (e generali del servizio)

Per il servizio Legalmail si applicano i livelli di servizio coerenti con le regole tecniche di AgID, di seguito riportati.

Gli orari di erogazione del servizio sono:

- Spedizione messaggi da webmail o da client di posta: dalle 0:00 alle 24:00 7 giorni su 7.
- Accesso a messaggi pervenuti da webmail o da client di posta dalle 0:00 alle 24:00 7 giorni su 7.

Il servizio è pertanto disponibile 24 ore al giorno tutti i giorni della settimana.

La disponibilità del servizio è non inferiore al 99,8% su base quadrimestrale con durata massima del singolo fermo inferiore a 2 h 52 min. e 48 sec.



Il livello di servizio si intende riferito ai sistemi Tinexta InfoCert compreso il collegamento tra Tinexta InfoCert e la rete di telecomunicazioni, ma non riguarda la rete di telecomunicazioni medesima o l'accesso del Cliente alla stessa il cui livello di servizio è imputabile al fornitore della rete di telecomunicazioni.

SLA Legalmail Enterprise, Legalmail eGov, Legalmail for Business

Il livello di servizio si intende riferito ai sistemi Tinexta InfoCert compreso il collegamento tra Tinexta InfoCert e la rete di telecomunicazioni, ma non riguarda la rete di telecomunicazioni medesima o l'accesso del Cliente alla stessa il cui livello di servizio è imputabile al fornitore della rete di telecomunicazioni.

Tinexta InfoCert avrà il diritto di effettuare ogni tipo di manutenzione sui sistemi informatici, ma precisa che gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria vengono effettuati, salvo caso di forza maggiore, in orari tali da minimizzare il disservizio all'utenza.

Per garantire la continuità operativa del sistema, sono garantiti i seguenti livelli di intervento:

Criticità del problema	Tempo di presa in carico	Tempo di risoluzione ^(*)
Bloccante	≤ 1 ora	≤ 2 ore
Alta	≤ 4 ore	≤ 8 ore
Media	≤ 8 ore	≤ 2 giorni
Bassa	≤ 2 giorni	≤ 5 giorni

(*) a partire dal momento di presa in carico (si intendono ore/giorni lavorativi). Se l'intervento prevede il rilascio di Patch i tempi si intendono riferiti al rilascio in ambiente di collaudo.

A titolo di esempio si fornisce uno schema di massima esemplificativo dei livelli di criticità:

Criticità del problema	Descrizione del Livello di Criticità
Bloccante	Perdita totale delle funzionalità operative. Il sito web del servizio non è disponibile o l'home page del servizio non permette l'accesso al sistema
Alta	Perdita di funzionalità significative. Il sistema è disponibile e risponde, ma almeno due funzionalità di base non sono disponibili o il loro utilizzo produce errori di sistema. Il decadimento delle prestazioni permette lo svolgimento delle attività con ripercussioni sulle lavorazioni
Media	Perdita di funzionalità marginali o evidente decadimento delle prestazioni senza però impedire lo svolgersi delle attività operative
Bassa	Perdita di funzionalità accessorie. Nessuna attività operativa è compromessa

Il livello di qualità del servizio offerto da Tinexta InfoCert è garantito dal rispetto dei seguenti requisiti e parametri:

- per quanto concerne le componenti di propria responsabilità, gli orari di erogazione del servizio sono dalle ore 00,00 alle 24, 7 giorni su 7, con una disponibilità non inferiore al 95% calcolata su base quadrimestrale;



- sono esclusi dal Service Level Agreement tutti i casi di errata configurazione delle apparecchiature del Cliente, tutti i casi di problemi riguardanti le componenti del Cliente o la rete Internet e comunque tutti i casi di problemi riguardanti componenti che esulano dalla responsabilità di Tinexta InfoCert.

SLA Legalmailing

SLA applicazione WEB	L'accesso all'applicazione web è disponibile 24x7, con una disponibilità del 99.5% su base quadrimestrale
Messaggi al minuto	In funzione della tipologia della casella PEC Tinexta InfoCert mittente. L'invio avviene in differita dopo la conclusione della preparazione dell'invio, in base alla disponibilità di risorse del servizio. Viene garantita l'esecuzione dell'invio nelle due ore successive all'accodamento. Il sistema permette un unico task di invio attivo simultaneamente per l'utenza. Più invii possono essere preparati dall'utente; questi verranno accodati ed eseguiti appena terminato quello in corso.
Tempi di invio	Il sistema garantisce su base quadrimestrale che il 95% di invii venga effettuato nei tempi stabiliti
Max destinatari	50.000 destinatari per singolo invio. E' possibile accodare più invii con max 50.000 destinatari ciascuno
Tipo file lista di distribuzione	Legalmailing accetta il caricamento di lista distribuzione di queste tipologie: • Excel • CSV Attenzione: la tabella della lista di distribuzione deve iniziare nella prima riga della cartella (cella A1). La prima riga deve contenere i nomi dei parametri che verranno utilizzati nella composizione del messaggio. I parametri devono essere alfanumerici (non sono permessi caratteri speciali). I nomi dei file "allegati" non devono contenere caratteri speciali. I file "allegati" devono essere con estensione.
Numero massimo campi di personalizzazione (parametri)	25 parametri di cui uno deve contenere la lista delle mail/PEC destinatarie
Numero massimo allegati	10 allegati per spedizione
Dimensione massima allegati	Ad un messaggio possono essere allegati più file. Complessivamente, la dimensioni degli allegati al messaggio non può superare i 70MB

Nota Bene:

Il servizio Legalmailing prevede un controllo dello spazio della casella PEC mittente al momento della preparazione dell'invio.

L'invio verrà attivato solo nel caso lo spazio disponibile consenta la ricezione di tutte le ricevute e la messa a disposizione dei messaggi inviati (se richiesti in fase di preparazione della spedizione).

KPI di Performance Legalmail

Codice KPI	Ambito e Descrizione	Metrica	Calcolo KPI giornaliero
LM-01	Il KPI viene rilevato nell'ambito dell'invio dei messaggi PEC da parte di clienti Legalmail. Il KPI misura il tempo di processamento che intercorre fra la generazione della Ricevuta di Accettazione e la generazione della Busta di Trasporto di un messaggio PEC nel periodo di riferimento.	Periodo di riferimento: giornaliero, dalle ore 00.00 alle 24 NBT: Numero di Buste di Trasporto generate nel periodo di riferimento OGRA: Orario di Generazione Ricevuta di Accettazione: momento in cui il messaggio viene preso in carico dal motore PEC e viene generata la Ricevuta di Accettazione OGBT: Orario di Generazione Busta di Trasporto: momento in cui il motore PEC genera la busta di trasporto per successivo invio del messaggio PEC al destinatario	Per ogni messaggio del giorno, DTA = OGBT - OGRA (in minuti) NDTA = numero di DTA del giorno per cui DTA ≤ 30 minuti LM-01= (NDTA/NBT)*100 Il KPI viene rispettato a livello giornaliero se LM-01 ≥ 98%

Codice KPI	Ambito e Descrizione	Metrica	Calcolo KPI giornaliero
LM-02	Il KPI viene rilevato nel caso che mittente e destinatario abbiano caselle PEC Legalmail. Il KPI misura il tempo di processamento che intercorre fra la generazione della Ricevuta di Accettazione e la generazione della Ricevuta di	Periodo di riferimento: giornaliero, dalle ore 00.00 alle 24 NBT: Numero di Buste di Trasporto generate nel periodo di riferimento OGRA: Orario di Generazione Ricevuta di Accettazione: momento in cui il messaggio viene preso in carico dal motore PEC e viene generata la Ricevuta di Accettazione OGRC: Orario di Generazione Ricevuta di Consegna: momento in cui il motore PEC genera la Ricevuta di avvenuta/mancata Consegna del messaggio PEC	Per ogni messaggio del giorno, DTA = OGRC - OGRA (in minuti) NDTA = numero di DTA del giorno per cui DTA ≤ 30 minuti LM-02= (NDTA/NBT)*100 Il KPI viene rispettato a livello giornaliero se LM-01 ≥ 95%

	avvenuta/mancata Consegna del messaggio PEC al destinatario, nel periodo di riferimento.		
--	---	--	--

Codice KPI	Ambito e Descrizione	Metrica	Calcolo KPI giornaliero
LM-03	Il KPI viene rilevato nell'ambito della ricezione dei messaggi PEC provenienti da caselle di gestori esterni da parte di clienti Legalmail. Il KPI misura il tempo di processamento che intercorre fra la Ricezione della Busta di Trasporto, proveniente da un gestore esterno, e la generazione della Ricevuta di avvenuta/mancata Consegna del messaggio PEC al destinatario, nel periodo di riferimento.	Periodo di riferimento: giornaliero, dalle ore 00.00 alle 24 NBT: Numero di Buste di Trasporto generate nel periodo di riferimento ORBT: Orario di Ricezione della Busta di Trasporto: momento in cui la Busta di Trasporto viene preso in carico dal motore PEC Legalmail OGRC: Orario di Generazione Ricevuta di Consegna: momento in cui il motore PEC genera la Ricevuta di avvenuta/mancata Consegna del messaggio PEC	Per ogni messaggio del giorno, DTA = OGRC - ORBT (in minuti) NDTA = numero di DTA del giorno per cui DTA ≤ 30 minuti LM-02= (NDTA/NBT)*100 Il KPI viene rispettato a livello giornaliero se LM-03 ≥ 95%