

tinexta
visura

Posta Elettronica Certificata

PEC Legalmail

Sommario

POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA LEGALMAIL	3
Come funziona	3
Caratteristiche.	4
Servizi di sicurezza standard Legalmail	4
Flusso standard di verifica mail	4
Declinazione caselle PEC	5
Base	5
Standard	5
Pro	5
Plus	6
Bronze	6
Silver	6
Gold	6
Caselle PEC Massive con dominio personalizzato	6
Servizi aggiuntivi	7
ASSISTENZA – CUSTOMER CARE	7

Posta Elettronica Certificata Legalmail

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.

Servizi di sicurezza standard Legalmail

Tutti i sistemi di posta sono dotati di antivirus, sia per la posta in ingresso sia per la posta in uscita. Gli antivirus adottati sono installati sui sistemi di front end, le configurazioni adottate sono tali per cui tutti i messaggi con virus rilevati vengono comunque consegnati al motore di PEC, per analizzare se sia opportuno consegnare un messaggio di non "accettazione/rilevazione/mancata consegna per virus informatico" o respingere/ cancellare il messaggio nel rispetto della normativa vigente.

Il sistema effettua automaticamente controlli per verificare la presenza di aggiornamenti del prodotto di antivirus e, se disponibili, li rende immediatamente operativi. Il servizio offre un sistema di antispam che opera su tutti i messaggi. L'antispam è installato sui sistemi di front-end e la configurazione adottata è tale per cui tutti i messaggi rilevati come spam vengono comunque consegnati al motore di PEC. Vengono poi attivati controlli e azioni a seconda se il messaggio sia in ingresso o in uscita. Per i messaggi di posta ordinaria in ingresso, si può scegliere se spostare i messaggi marcati come spam nella sottocartella "Posta Indesiderata" oppure eliminarli. Non è data facoltà di disabilitare completamente il controllo dello spam o di agire in base a questo criterio sui messaggi in ingresso di tipo PEC.

Per i messaggi in uscita, viene tenuta traccia in un apposito log su database della loro individuazione. Tale log viene scansionato periodicamente: se risultasse che una casella ha inviato più di 10 messaggi di spam in un'ora, tale casella verrà bloccata modificando la sua password. Un link che permette la reimpostazione della password verrà comunicato al cliente tramite e-mail o SMS a uno dei suoi riferimenti di contatto.

L'obiettivo di questa operatività è quello di contrastare gli invii di spam eseguiti grazie al furto di credenziali operato tramite phishing o malware.

È previsto l'ulteriore servizio **Sicurezza Premium Legalmail** descritto nell'apposita scheda "**Legalmail Security Premium**".

Flusso standard di verifica mail

L'analisi della mail viene effettuata secondo un flusso specifico che tende a minimizzare i tempi di delivery senza ridurre l'accuratezza della verifica.

In base ai livelli di servizio scelti dal cliente, per la parte relativa ai servizi di Antivirus, esistono due flussi principali:

- Standard
- Premium securizzato, descritto nella scheda servizio "Legalmail Security Premium".

Il flusso standard prevede che la fase di analisi sia eseguita secondo la seguente sequenza:

- Un messaggio di posta elettronica viene inviato ai PA o consegnato ai PR
- Il messaggio ed i suoi allegati vengono sottoposti alla scansione di Kaspersky
- In caso di contenuto malevolo viene inviata ricevuta di non accettazione per virus, in caso di PA, e ricevuta di mancata consegna per virus in caso di PR. In caso di PO la mail viene semplicemente scartata
- Il messaggio e i suoi allegati vengono sottoposti alla scansione di Sophos
- In caso di contenuto malevolo viene inviata ricevuta di non accettazione per virus, in caso di PA, e ricevuta di mancata consegna per virus in caso di PR. In caso di PO la mail viene semplicemente scartata
- Viene verificato se il recipient ha sottoscritto l'opzione "Flusso Premium":
 - In caso affermativo, si procede con il flusso Premium
 - In caso contrario la mail viene inviata al destinatario, in caso di PA, o consegnata in casella, in caso di PR.

Declinazione caselle PEC

Base

- 1 GB di Spazio Inbox;
- Antivirus aderente alla normativa.

Servizi aggiuntivi (a richiesta):

- Notifica via SMS della ricezione dei messaggi di Posta Elettronica Certificata;
- Archivio di sicurezza (Gigabyte di spazio disponibile per il mantenimento dei messaggi e delle ricevute).

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;

tinexta

visura

- 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

- 5 GB di Spazio Inbox;
- 13 GB di Archivio di sicurezza per il backup dei messaggi;
- PEC Password Protection e Phishing Protection;
- 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)

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

Conservazione a norma messaggi PEC:

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 – Customer Care

Tinexta Visura mette a disposizione un presidio di Customer Care dedicato all'assistenza nell'utilizzo delle componenti del sistema applicativo e alla gestione delle problematiche connesse al loro funzionamento.

Le principali attività del presidio includono:

- Gestione e risoluzione delle segnalazioni ricevute;
- Raccolta, classificazione e documentazione delle richieste di manutenzione correttiva, migliorativa, adeguativa o evolutiva;
- Smistamento delle richieste al team di manutenzione applicativa competente;
- Aggiornamento costante dell'utente finale sullo stato della propria richiesta.

Il personale tecnico incaricato segue procedure operative standard per garantire un'assunzione efficace delle segnalazioni e un servizio coerente e tracciabile.

Il processo di erogazione del servizio comprende:

tinexta

visura

- Ricezione della chiamata o della segnalazione;
- Apertura della segnalazione, con identificazione dell'area applicativa coinvolta;
- Collaborazione con il richiedente per la verifica e riproduzione dell'anomalia;
- Escalation della segnalazione ai livelli di competenza appropriati, se necessario;
- Raccolta e validazione della soluzione;
- Comunicazione della soluzione al cliente.

Il presidio di Customer Care rappresenta l'unico punto di contatto per l'accesso al servizio, garantendo un'interfaccia centralizzata, efficiente e orientata alla soddisfazione dell'utente. Giorni e orari del Customer Care, oltre a recapiti telefonici e indirizzi e-mail, sono disponibili al link <https://www.visura.it/contatti-assistenza/>.

tinexta
visura

think next,
access now