



ALLEGATO A – ALLEGATO TECNICO **GoNotice**

Sommario

1. RIFERIMENTI ESTERNI:.....	1
2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	1
3. SPECIFICHE TECNICO-NORMATIVE:	1
4. SPECIFICHE TECNICHE D'USO	2
5. SLA e KPI:.....	3

1. RIFERIMENTI ESTERNI:

Documentazione	Link di dettaglio
Manuale Operativo	N.D.
Manuale Utente	https://knowledgecenter.infocert.digital/home/guida/manuale-utente-edelivery-gonotice
Documentazione API	https://developers.infocert.digital/gonotice/
Link di supporto (FAQ, Video, Guide)	https://knowledgecenter.infocert.digital/cerca?searchText=GoNotice&idProdotto=286

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

GoNotice è una soluzione di Electronic Registered E-delivery (ERDS) che consente di creare, inviare e tracciare comunicazioni certificate tramite e-mail o SMS o Whatsapp abilitando processi di comunicazione digitale di fiducia tra mittente e destinatario.

3. SPECIFICHE TECNICO-NORMATIVE:

GoNotice è conforme alle seguenti normative e standard ETSI:

- Art. 43 del Regolamento (EU) No 910/2014 Del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 Luglio 2014 in materia di identificazione elettronica e servizi fiduciari per le transazioni elettroniche nel mercato interno;
- ETSI EN 319 401: "Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); General Policy Requirements for Trust Service Providers";
- ETSI EN 319 521-1: Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Policy and security requirements for Electronic Registered Delivery Service Providers;
- ETSI EN 319 522-1: Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Electronic Registered Delivery Services; Part 1: Framework and Architecture;
- ETSI EN 319 522-2: "Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Electronic Registered Delivery Services; Part 2: Semantic Contents";
- ETSI EN 319 522-3: "Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Electronic Registered Delivery Services; Part 3: Formats";

InfoCert SpA

Piazzale Flaminio 1/B, 00196 – Roma (RM), Italia
T +39 06 836691 F +39 06 833669634
info@infocert.it
infocert.it infocert.digital

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta SpA
P.IVA 07945211006 REA n. 1064345
Cap. Soc. Sottoscritto e versato € 21.099.232,00



- ETSI EN 319 522-4-1: "Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Electronic Registered Delivery Services; Part 4: Bindings; Sub-part 1: Message delivery bindings";
- ETSI EN 319 522-4-2: "Electronic Signatures and Infrastructures (ESI); Electronic Registered Delivery Services; Part 4: Bindings; Sub-part 2: Evidence and identification bindings".

4. SPECIFICHE TECNICHE D'USO

GoNotice è disponibile sia tramite interfaccia che tramite API. Consente di impostare dei processi di invio comunicazione tramite diversi canali e, per ogni processo, è previsto il tracciamento degli eventi relativi alle seguenti comunicazioni:

- richiesta di invio certificato;
- invio e-mail;
- invio SMS;
- invio Whatsapp;
- apertura e-mail;
- apertura allegati.

Per ciascuna comunicazione effettuata, viene generato un apposito report PDF di audit, con l'elenco delle sopra indicate attività e i relativi dettagli tecnici per raccoglierne le evidenze e collegare le prove prodotte durante il processo di consegna. L'evidenza all'interno del report è fornita in formato XML.

Gli utenti destinatari delle comunicazioni (E-mail o SMS o Whatsapp) possono consultarne il testo e gli allegati tramite applicazione web.

Se richiesto dal Cliente, l'apertura della comunicazione è soggetta all'inserimento di un codice OTP.

La tracciatura dell'avvenuta apertura dell'e-mail da parte del destinatario viene effettuata tramite web beacon (e.g. pixel trasparente).

GoNotice, nella sua versione non qualificata, permette di gestire l'invio massivo e il relativo tracciamento di tutti quegli atti non recettizi che non richiedano una vera e propria notifica digitale. Questa, infatti, per disposizione espressa del CAD, può avvenire solo tramite PEC o QERDS.

GoNotice permette di gestire un elevato numero di casi d'uso, in particolare tutti quelli che richiedono la sola prova dell'invio della comunicazione e il buon esito della stessa presso l'indirizzo di destinazione. A ciascun Cliente deve essere associato un *tenant*, configurabile tramite applicazione web in termini di utenti, ruoli, permessi e specifiche impostazioni applicative.

Un'apposita applicazione web, quella del *superadmin*, deve consentire la creazione, modifica e cancellazione dei *tenant*.

È possibile accedere a GoNotice tramite email e password o tramite SSO.

L'architettura di GoNotice prevede la possibilità di offrire la soluzione attraverso due *layer*: via Api o tramite Interfaccia Utente.

InfoCert SpA

Piazzale Flaminio 1/B, 00196 – Roma (RM), Italia
T +39 06 836691 F +39 06 833669634
info@infocert.it
infocert.it infocert.digital

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta SpA
P.IVA 07945211006 REA n. 1064345
Cap. Soc. Sottoscritto e versato € 21.099.232,00



Il *layer* via API prevede un'Applicazione Cloud Native *Serverless*, progettata in modo da trarre il maggior beneficio dai vantaggi che offre il cloud del proprio fornitore. La progettazione della soluzione è su un'architettura a microservizi.

L'Interfaccia Utente prevede invece la realizzazione di un frontend con un'architettura denominata "micro frontend", il quale ha struttura *whitelabel* personalizzabile nei loghi, colori ed eventuali testi.

5. SLA e KPI:

SLA di Servizio

Disponibilità

In termini di erogazione, si prevedono i seguenti valori di disponibilità mensile del servizio:

KPI Disponibilità	Servizio	Orario	Disponibilità
Disponibilità mensile	GoNotice	24x7	99,0%

TABELLA 1 | DISPONIBILITÀ SERVIZI

Di seguito sono descritte le modalità di calcolo dei KPI di disponibilità:

KPI	Ambito	Descrizione
Servizio GoNotice	Disponibilità dei Servizi	Il metodo di calcolo per gli indicatori di disponibilità si basa sui seguenti valori: periodo osservato = durata in secondi del periodo di osservazione, al netto delle manutenzioni programmate tempo indisponibilità = somma delle durate in secondi dei tempi di indisponibilità del servizio, nel periodo di osservazione Il valore di disponibilità è calcolato, per ogni servizio, tramite la seguente formula: $D = \frac{\text{Periodo osservato} - \text{Tempo indisponibilità}}{\text{Periodo osservato}} * 100$ Il periodo di osservazione è mensile. La violazione si individua quando D < disponibilità concordata

TABELLA 2 | CALCOLO KPI DISPONIBILITÀ

InfoCert limita la propria responsabilità all'erogazione dei propri servizi, non è quindi responsabile per eventuali anomalie di performance dovuti a indisponibilità o lentezza della rete nella disponibilità del Cliente.

InfoCert non è inoltre responsabile di anomalie derivanti da:

- incorretta configurazione o dimensionamento dell'infrastruttura del Cliente;
- incorretta installazione o configurazione di software che utilizzano servizi InfoCert sull'infrastruttura del Cliente.

KPI di Performance

InfoCert SpA

Piazzale Flaminio 1/B, 00196 – Roma (RM), Italia
T +39 06 836691 F +39 06 833669634
info@infocert.it
infocert.it infocert.digital

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinxeta SpA
P.IVA 07945211006 REA n. 1064345
Cap. Soc. Sottoscritto e versato € 21.099.232,00



GoNotice è basato sull'architettura Serverless presso fornitori di InfoCert S.p.A. - e rispetta i limiti stabiliti da questi stabiliti. GoNotice utilizza un servizio specifico per l'invio di e-mail, con una capacità massima di inviare 1 email al secondo.

Di seguito i risultati del monitoraggio dei KPI di performance per GoNotice:

- N° di comunicazioni inviate al secondo: 1
- N° di comunicazioni inviate al giorno: 86.400
- N° utenti che possono usare GoNotice in contemporanea: 1.000

InfoCert SpA

Piazzale Flaminio 1/B, 00196 – Roma (RM), Italia

T +39 06 836691 F +39 06 833669634

info@infocert.it

infocert.it infocert.digital

Società soggetta alla direzione e coordinamento di Tinexta SpA

P.IVA 07945211006 REA n. 1064345

Cap. Soc. Sottoscritto e versato € 21.099.232,00