

Allegato Tecnico

Sender



Nota di lettura	4
1. Descrizione del Servizio	4
1.1. Descrizione generale	4
1.2. Caratteristiche del servizio	4
1.3. Commissioni per le notifiche	6
1.4. Riservatezza e protezione dei dati personali e sensibili	6
2. Attivazione dei servizi	7
2.1. Processo di attivazione	8
2.1.1. Processo di attivazione	9
2.2. Livelli di servizio per l'attivazione	9
3. Esercizio del servizio	9
3.1. Disponibilità del servizio	9
3.2. Assistenza in esercizio	10
3.2.1. Gestione e manutenzione	11
3.2.2. Livelli di servizio	11
3.2.3. Documentazione tecnica	12
4. Servizio di assistenza	12



release	100
data	26.03.2026
redazione documento	Valentina Bruni
verifica documento	Lorenzo Fabbricatore, Giuseppe Sberlati
approvazione documento	Francesco Raphaël Frieri



Nota di lettura

Lepida ScpA, di seguito Lepida, si riserva la facoltà di poter intervenire sulle misure tecniche e organizzative descritte nel presente documento, al fine di rendere il sistema conforme alle successive indicazioni normative che dovessero subentrare in argomento. Si riserva inoltre di intervenire per la correzione di meri errori materiali o refusi.

1. Descrizione del Servizio

1.1. Descrizione generale

SEND è il servizio di notificazione a valore legale sviluppato e gestito da PagoPA SpA che consente alle Pubbliche Amministrazioni di notificare atti a qualsiasi persona fisica o giuridica, ente od associazione dotati di codice fiscale.

SEND, detto anche Piattaforma Notifiche, semplifica la gestione della notificazione per la Pubblica Amministrazione mittente che deve solo depositare sulla piattaforma l'atto da notificare. SEND infatti si occupa di processare la notifica, scegliendo il miglior percorso (digitale e/o analogico) di notificazione tra quelli stabiliti dalla normativa e riducendo i costi a carico del destinatario e dell'Ente utilizzatore. Inoltre il servizio SEND è integrato con la piattaforma dei pagamenti pagoPA, consentendo all'utente di effettuare pagamenti di importi corretti e aggiornati.

Lepida mette a disposizione SendER, un componente che consente ai sistemi degli Enti della Regione Emilia-Romagna (RER) di integrarsi con la piattaforma SEND di PagoPA SpA, permettendo di inserire nuove notifiche, consultare i dati o annullare notifiche già inserite.

1.2. Caratteristiche del servizio

SendER funge da intermediario tra i sistemi delle PA e la piattaforma SEND.



Sender espone delle API REST che permettono ai sistemi degli Enti di effettuare le operazioni sulle notifiche.

Sender, a sua volta, utilizza le API messe a disposizione da PagoPA SpA per l'integrazione con la piattaforma SEND. Gli Enti utilizzatori, mediante le API esposte da Sender possono:

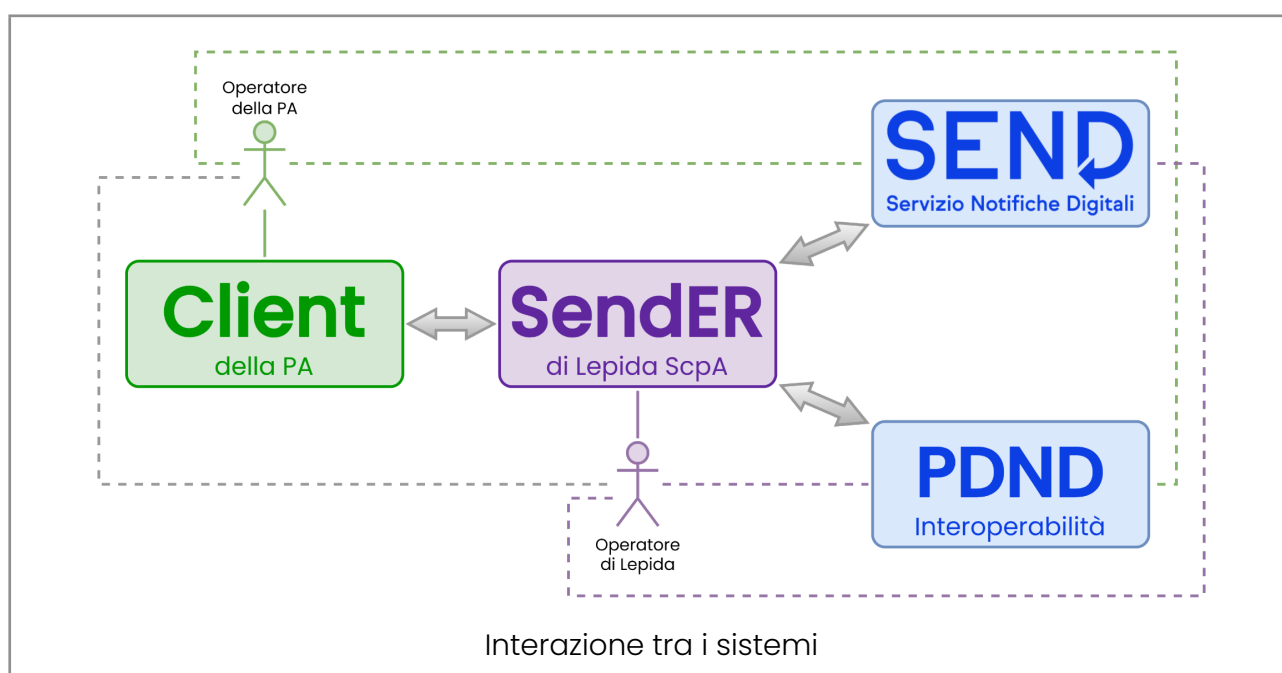
- inviare nuove notifiche a valore legale che invitano i destinatari al pagamento di pendenze pagoPA;
- inserire nuove notifiche a valore legale non collegate a un pagamento;
- consultare i dati delle notifiche precedentemente inserite;
- annullare le notifiche inserite.

Gli attori coinvolti nel processo sono:

- **operatore di Lepida**, che supporta l'Ente nelle fasi di registrazione e configurazione della PA all'interno del sistema SEND e sulla piattaforma PDND Interoperabilità per l'uso del servizio SEND, oltre ad aggiungere i nuovi client per le PA su Sender ed a monitorare la piattaforma;
- **operatore della PA**, che si occupa della registrazione e configurazione della PA all'interno del sistema SEND e sulla piattaforma PDND Interoperabilità per l'uso del servizio SEND, potendosi avvalere, in caso di necessità, del supporto dell'operatore di Lepida;
- **client di Sender**, cioè il sistema della PA che si integra con il componente Sender per poter effettuare le notifiche attraverso la piattaforma SEND, fornendo i PDF da notificare, già firmati digitalmente in modalità PAdES e protocollati, oltre i recapiti e i dati delle pendenze e dei destinatari;
- **componente Sender**, che si occupa di interfacciare il client con la piattaforma SEND, consentendo di richiedere l'inserimento di nuove notifiche, consultare i dati o richiedere l'annullamento delle notifiche già inserite;
- **piattaforma SEND** (Servizio Notifiche Digitali) di PagoPA SpA;



- **PDND Interoperabilità** (Piattaforma Digitale Nazionale Dati) di PagoPA SpA, che abilita lo scambio di informazioni tra gli Enti e la PA, favorendo l'interoperabilità dei sistemi informativi e delle basi dati pubbliche.



1.3. Il valore aggiunto di SendER

Rispetto ad un'integrazione diretta con SEND, per un Ente utilizzatore l'adozione di SendER comporta alcuni vantaggi tecnici, amministrativi e di processo, in quanto Lepida si occupa direttamente dei seguenti aspetti:

- gestione dell'intermediazione amministrativa verso il livello nazionale;
- supporto nel processo di attivazione / adesione a PDND e SEND;
- garanzia di adeguamento costante del software all'evoluzione normativa e tecnologica;
- monitoraggi e aggiornamenti di infrastruttura e software riguardanti la sicurezza informatica;

- gestione delle integrazioni con i software degli Enti, interloquendo direttamente con i fornitori;
- gestione degli errori in tutte le fasi del processo e monitoraggio delle integrazioni;
- approccio privacy oriented nella gestione e nell'erogazione del servizio.

1.4. Costi per le notifiche

La modalità di applicazione dei costi di notificazione di SEND sono definite da PagoPA SpA, per maggiori dettagli si rimanda al sito di PagoPA.

Si ricorda inoltre che PagoPA SpA fornisce il servizio SEND a pagamento, secondo le modalità e con le tempistiche indicate all'Allegato Ciclo PN, dei corrispettivi ("Corrispettivo/i") come previsti dagli artt. 4, 5 e 6 del "Decreto Costi". I corrispettivi stabiliti dal Decreto Costi sono da intendersi come base imponibile su cui applicare l'IVA. In ottemperanza alle previsioni dell'art. 4 del Decreto Costi, PagoPA SpA rende noti sul proprio sito istituzionale i prezzi (sia della componente digitale, che della componente analogica), attraverso la pubblicazione di un documento riepilogativo della quantificazione dei Corrispettivi che viene aggiornato con cadenza annuale.

Se la notifica SEND prevede un pagamento, l'importo a carico dell'utente varierà in fase di pagamento, per via dei costi di notifica (che dipendono dalla modalità scelta e dalla gestione della spedizione).

L'importo aggiuntivo derivante dall'utilizzo di SEND viene versato sui conti correnti degli Enti assieme al resto degli importi derivanti dai pagamenti pagoPA. Periodicamente PagoPA fattura agli Enti tali importi.

È facoltà degli Enti aggiungere un importo fisso di notifica che non rientra nella fattura di PagoPA e rimane quindi in disponibilità dell'Ente a copertura dei propri costi (Decreto Costi del 30 maggio 2022 all'art. 5, comma 1, lettera a).

Se la notifica SEND non prevede un pagamento da parte dell'utente destinatario, i costi di notifica saranno interamente a carico dell'Ente.



1.5. Privacy

Lepida viene incaricata quale Responsabile del Trattamento dei dati mediante apposito incarico.

2. Attivazione dei servizi

L'attivazione del servizio Sender richiede che l'Ente abbia un'adesione attiva alla piattaforma **SEND** di PagoPA ed alla piattaforma **PDND Interoperabilità**. Il processo di onboarding deve essere completato tramite l'Area Riservata del portale SelfCare di PagoPA, seguendo le modalità indicate sul sito di PagoPA. Lepida fornisce supporto operativo in tutta la fase di onboarding.

Successivamente, l'Ente deve:

- accettare l'Offerta Economica per l'implementazione dei servizi di Sender, come trasmessa da Lepida;
- comunicare a Lepida un proprio referente per il servizio Sender che sarà il soggetto titolato a richiedere, attraverso le modalità nel seguito descritte, l'attivazione dei servizi e verificarne la corretta implementazione. L'Ente si impegna a comunicare il proprio referente al momento dell'adesione al servizio e a comunicare tempestivamente a Lepida eventuale variazione del referente.

2.1. Processo di attivazione

L'Ente deve comunicare a Lepida le informazioni complete necessarie per l'attivazione di Sender secondo le procedure e le modalità di trasmissione previste da Lepida. Le informazioni riguardano principalmente:

- i dati dell'Ente (denominazione, CF)
- i dati del referente (nome, cognome, email, telefono),
- i dati dei referenti tecnici e di supporto relativi ai servizi oggetto di integrazione con Sender



- i dettagli tecnici necessari per la configurazione e l'attivazione del servizio (indirizzo IP, parametri per utilizzo PDND, key per utilizzo SEND)

Tutte le richieste di informazioni relative al servizio Sender e alle modalità di attivazione dei servizi vanno inviate all'indirizzo email: piattaformeenti@lepida.it.

L'attivazione del servizio, da parte di Lepida, avviene attraverso la configurazione della piattaforma in ambiente di test e prevede una fase di verifica da parte del referente dell'Ente che dovrà comunicare esplicitamente a Lepida il corretto funzionamento del servizio. Successivamente Lepida effettua la configurazione in ambiente di produzione con una ulteriore verifica da parte del referente dell'Ente che dovrà comunicare esplicitamente a Lepida il corretto funzionamento del servizio in produzione.

Si fa presente che rimane a carico di ciascun Ente la responsabilità delle soluzioni software che si intende integrare con Sender e la relativa interoperabilità con Sender oltre allo svolgimento di eventuali verifiche delle integrazioni con gli ambienti di test messi a disposizione da Lepida.

Si fa presente che eventuali modifiche successive all'attivazione rientrano nell'esercizio del servizio e pertanto l'Ente deve comunicare la richiesta secondo le modalità di seguito riportate, fornendo le informazioni complete necessarie per tali modifiche secondo le procedure e le modalità di trasmissione previste da Lepida.

2.2. Livelli di servizio per l'attivazione

Lepida garantisce i seguenti livelli di servizio (SLA) dal momento in cui Lepida dispone di tutte le informazioni necessarie. I valori temporali indicati sono al netto del tempo necessario all'Ente per fornire ulteriori informazioni o chiarimenti su aspetti inizialmente non specificati e del tempo necessario a PagoPA per l'attivazione del servizio.



Parametro	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Tempo di lavorazione di una richiesta di attivazione o modifica dell'Ente	15 giorni lavorativi	90% dei casi

3. Esercizio del servizio

3.1. Disponibilità del servizio

Il servizio è disponibile H24 ad eccezione delle finestre temporali necessarie per eventuali manutenzioni e per cause non imputabili a Lepida e alla piattaforma SendER.

Parametro	Livello di Servizio
Tempo di disponibilità annuo	99.40%

Lepida procede ad effettuare operazioni di manutenzione programmata, anche durante le ore di normale apertura degli uffici. Rientrano nelle attività di manutenzione programmata tutti gli aggiornamenti correttivi, funzionali e di sistema. Nel caso in cui la manutenzione programmata richieda l'indisponibilità del servizio, questa sarà preventivamente notificata per email ai referenti degli Enti. Nella comunicazione verranno forniti gli estremi temporali presunti del fermo, non vincolanti per Lepida.

Lepida garantisce i seguenti livelli di servizio (SLA) per la manutenzione programmata:



Parametro	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Tempo minimo di avviso in caso di disservizio per manutenzione programmata di competenza Lepida	3 giorni solari	90% dei casi

3.2. Assistenza in esercizio

Lepida fornisce due tipi di assistenza in esercizio:

- Gestione e manutenzione
- Servizio di Help Desk

Considerato che il servizio Sender può prevedere l'integrazione con servizi degli Enti, si fa presente che rimane a carico di ciascun Ente la responsabilità dei servizi integrati, e da loro erogati, pertanto l'Ente deve effettuare la corretta diagnosi in caso di malfunzionamenti in modo da identificare con opportuno grado di precisione eventuali problemi dovuti al servizio Sender. La segnalazione di eventuali malfunzionamenti da parte del referente dell'Ente, a seguito di un'accurata diagnosi nell'ambito del proprio dominio, sarà oggetto di analisi congiunta in modo da determinarne la natura e presa in carico da Lepida qualora dovuta al servizio Sender.

Inoltre si sottolinea inoltre che Lepida fornisce servizio di Help Desk ai cittadini per tutti gli aspetti inerenti l'utilizzo del servizio Sender ad eccezione della natura o della correttezza delle informazioni pubblicate o provenienti dagli Enti.

3.2.1. Gestione e manutenzione

Lepida garantisce la gestione e manutenzione del servizio fornendo supporto agli Enti e ai cittadini e garantendone il funzionamento del rispetto di livelli di servizio previsti. In



particolare, si precisa che per manutenzione correttiva si intendono gli interventi di correzione di malfunzionamenti del sistema che non possono essere risolti attraverso semplici operazioni di configurazione, ma necessitano di operazioni di modifica software oppure aggiornamento di una o più componenti del sistema, purché inerenti funzionalità già previste dal sistema.

3.2.2. Livelli di servizio

I valori di SLA, su base quadrimestrale, riportati di seguito si riferiscono alla finestra temporale disponibilità del servizio di Help Desk ed esclusivamente alle attività di competenza di Lepida e relativamente al servizio Sender.

Parametro	Valore	Livello di servizio
Tempo di presa in carico di un malfunzionamento dovuto al sistema Sender	60 minuti	90% dei casi
Tempo di diagnosi e risoluzione, anche provvisoria, di malfunzionamenti bloccanti che non richiedono manutenzione correttiva	240 minuti	85% dei casi
Tempo di diagnosi risoluzione, anche provvisoria, di malfunzionamenti non bloccanti che non richiedono manutenzione correttiva	480 minuti	85% dei casi



Per la risoluzione dei malfunzionamenti rimangono escluse cause non imputabili a Lepida e alla piattaforma SendER.

3.2.3. Documentazione tecnica

Lepida rende disponibile sul proprio sito Internet la documentazione tecnica contenente le specifiche tecniche per l'integrazione con SendER oltre ad altre informazioni utili.

4. Servizio di assistenza

La segnalazione di eventuali richieste attinenti i servizi deve avvenire attraverso il servizio di Assistenza disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 18:30 e il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

È possibile richiedere assistenza tramite:

- Il form disponibile su <https://www.lepida.net/assistenza>
- Chiamando il Numero Verde 800 445 500
- Inviando una email a: helpdesk@lepida.it

