

## **Allegato Tecnico**

Gestione Notifiche app IO - GeNIO



Nota di lettura	4
1. Descrizione del Servizio	4
1.1. Descrizione generale	4
2. Attivazione del servizio	5
3. Caratteristiche del servizio	5
4. Aggiornamento configurazioni pregresse	6
5. Privacy	6
6. Esercizio del servizio	6
6.1. Disponibilità del servizio	7
6.2. Livelli di servizio per l'attivazione	7
6.3. Help Desk	8
7. Gestione e monitoraggio	8

---



release	1.00
data	21.03.2025
redazione documento	Vania Corelli, Silvia Cavicchi
verifica documento	Giuseppe Sberlati, Lorenzo Fabbricatore
approvazione documento	Gianluca Mazzini



## 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

IO è l'applicazione sviluppata e gestita da PagoPA SpA che consente alle Pubbliche Amministrazioni, sia locali che nazionali, di raccogliere in un unico luogo tutti i servizi, le comunicazioni e i documenti, offrendo un'interfaccia semplice e rapida per interagire con i cittadini.

Attraverso IO, i cittadini possono ricevere messaggi, avvisi e comunicazioni da qualsiasi Ente pubblico, come ad esempio notifiche relative a scadenze di pagamenti o aggiornamenti su specifici servizi.

Lepida ScpA mette a disposizione una componente software chiamata GeNIO (Gestore Notifiche IO), che agisce come gateway regionale per la comunicazione tra gli applicativi degli Enti Soci e l'app IO, oltre a gestire gli altri canali di notifica utilizzati dagli utenti, come ad esempio gli SMS.

GeNIO è integrato nativamente con PayER (Piattaforma di pagamento della Regione Emilia-Romagna), per la trasmissione delle notifiche relative a pendenze e importi da pagare, con l'Accesso Unitario della Regione Emilia-Romagna e con il Fascicolo del cittadino, previa richiesta o volontà dell'Ente.

GeNIO offre due modalità di utilizzo:



- **Interfacciamento tramite API:** le specifiche tecniche sono disponibili sul sito web <https://www.lepida.net/software-piattaforme/specifiche-tecniche-piattaforme> nella sezione "Specifiche tecniche Gestore Notifiche IO". Questa modalità consente di integrare qualsiasi applicativo dell'ente che necessiti di inviare notifiche e messaggi agli utenti, identificati tramite Codice Fiscale.
- **Backoffice:** per la configurazione, il monitoraggio e la gestione delle notifiche relative ai servizi di GeNIO, con la possibilità di inviare manualmente o caricare messaggi testuali.

L'accesso al backoffice e l'utilizzo delle interfacce sono consentiti solo dopo l'adesione alla piattaforma GeNIO e la configurazione dei servizi attraverso il portale SelfCare da parte dell'Ente.

## 2. Attivazione del servizio

Per utilizzare la piattaforma GeNIO, è necessario che l'Ente abbia un'adesione attiva alla piattaforma IO. Il processo di onboarding deve essere completato tramite l'Area Riservata del portale SelfCare di PagoPA, seguendo le modalità indicate sul sito di PagoPA.

Successivamente, l'Ente deve:

- Accettare l'Offerta Economica per l'implementazione dei servizi di invio notifiche all'App IO tramite l'applicazione GeNIO, come trasmessa da LepidaScpA.
- Inviare a LepidaScpA, tramite PEC, l'elenco delle utenze autorizzate ad accedere al backoffice.

## 3. Caratteristiche del servizio

La piattaforma GeNIO offre un back office che consente all'Ente di:



- Configurare i servizi pubblicati su IO, definendo quali canali di comunicazione alternativi all'APPIO utilizzare per inviare notifiche (testuali o di pagamento) agli utenti quando l'App non è disponibile.
- Monitorare le notifiche inviate tramite i servizi IO.
- Utilizzare un'interfaccia per l'invio manuale di messaggi testuali da un servizio IO. Le specifiche tecniche per la creazione dei file csv da caricare da interfaccia web di GeNIO e per l'integrazione di GeNIO con i servizi dell'Ente sono consultabili presso [Specifiche tecniche Gestore Notifiche IO](#).

Inoltre, sono disponibili i web services che permettono l'integrazione applicativa per l'invio delle notifiche IO.

## 4. Aggiornamento configurazioni pregresse

Per mantenere i servizi esistenti, gli Enti che hanno aderito alla precedente versione dell'accordo (v. 1.0 del 30.10.2023) oppure che hanno avviato i servizi nell'ambito dell'Accordo tra la Regione, il Dipartimento per la Trasformazione Digitale (DTD), Presidenza del Consiglio dei Ministri (Fondo per l'Innovazione), poi nominato progetto "Digitale Comune" devono:

- procedere con l'adesione attiva alla piattaforma IO
- sottoscrivere il presente accordo e accettare l'offerta, come indicato nel cap. 2.

In assenza di questi adempimenti i servizi esistenti saranno disabilitati.

## 5. Privacy

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

## 6. Esercizio del servizio

Il servizio è reso disponibile H24, ad eccezione delle eventuali operazioni di manutenzione programmata, che potrebbero svolgersi 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 agli Enti. Nella email verranno forniti gli estremi temporali presunti del fermo.

## 6.1. Disponibilità del servizio

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

Parametro	Livello di servizio
Tempo di disponibilità annuo	99,40%

Vengono garantiti i seguenti livelli di servizio (SLA) per la manutenzione programmata

Parametro	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Tempo minimo di preavviso in caso di fermo per manutenzione programmata	3 giorni	90% dei casi

## 6.2. Livelli di servizio per l'attivazione

Lepida scpa garantisce i seguenti livelli di servizio (SLA) dal momento in cui Lepida dispone di tutte le informazioni necessarie. I valori temporali 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 attivare il servizio.



Parametro	Valore	SLA (su base quadrimestrale)
Tempo di lavorazione di una richiesta di attivazione o modifica dell'Ente	5 giorni lavorativi	90% dei casi

### 6.3. Help Desk

La segnalazione di eventuali malfunzionamenti e la richiesta di assistenza tecnica da parte dell'Ente deve avvenire attraverso il canale di assistenza web, nella sezione "Servizi Online" (<https://www.lepida.net/assistenza/richiesta-assistenza-servizi-online>).

Il servizio di assistenza è disponibile dal lunedì al venerdì dalle ore 8.30 alle ore 18.30, ed il sabato dalle ore 8.30 alle ore 13.30.

Lepida non garantisce alcun livello di servizio per le segnalazioni inoltrate tramite canali diversi dal canale di assistenza su indicato.

Si precisa che il supporto è dedicato agli Enti aderenti al servizio mentre non è previsto supporto al cittadino da parte di Lepida. Il supporto al cittadino è direttamente in capo a ciascun Ente, il quale dovrà rendere disponibile un canale di assistenza a cui possano fare riferimento i cittadini.

## 7. Gestione e monitoraggio

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

