

# **Manuale Operativo**

## **Servizio Posta Elettronica Certificata del Gestore Accreditato Postecom**

## Indice

SEZIONE I – INFORMAZIONI GENERALI	5
1 INTRODUZIONE	5
1.1 Modifiche introdotte rispetto alla precedente emissione	5
2 CONTESTO NORMATIVO	6
3 DEFINIZIONI	7
4 DATI DEL GESTORE	10
4.1 Sito web del gestore	10
4.2 Responsabilità del Manuale Operativo, contatto per utenti finali e comunicazioni	11
4.3 Amministrazione del Manuale Operativo	11
4.3.1 Procedure per l'aggiornamento	11
4.4 Pubblicazione	11
4.5 Approvazione	12
SEZIONE II: POSTECERT POSTEMAIL CERTIFICATA	13
5 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	13
5.1 Caratteristiche generali del servizio	13
5.2 Definizione applicativa delle componenti il servizio	15
5.3 Ricevute ed avvisi rilasciati all'utente	15
5.3.1 Ricevute	15
5.3.1.1 Ricevuta di accettazione	15
5.3.1.2 Ricevuta di avvenuta consegna	16
5.3.1.3 Ricevuta completa di avvenuta consegna	16
5.3.1.4 Ricevuta di avvenuta consegna breve	16
5.3.1.5 Ricevuta di avvenuta consegna sintetica	16
5.3.2 Avvisi	16
5.3.2.1 Avviso di non accettazione per errori formali	16
5.3.2.2 Avviso di mancata consegna per superamento dei tempi massimi previsti	17
5.3.2.3 Avviso di non accettazione per virus informatico	17
5.3.2.4 Avviso di rilevazione virus informatico	17
5.3.2.5 Avviso di mancata consegna per virus informatico	17
5.3.2.6 Avviso di mancata consegna	17
5.3.3 Buste di anomalia	17
5.3.4 Riferimenti temporali dei messaggi	18

5.3.5	Sincronizzazione e distribuzione del riferimento temporale	18
6	CONTENUTO DELL'OFFERTA DEL SERVIZIO POSTECERT POSTEMAIL CERTIFICATA	18
6.1	Tipologie di utenti	19
6.1.1	Caselle rilasciate ad utenti appartenenti ad Organizzazione	19
6.1.2	Caselle per persona fisica	19
6.1.2.1	Caselle rilasciate nell'ambito della promozione gratuita ai possessori di caselle CEC-PAC	19
6.1.2.2	Caselle rilasciate nell'ambito dell'offerta Postemailbox a persone fisiche	20
6.1.2.3	Caselle rilasciate nell'ambito dell'offerta Postemailbox a liberi professionisti	21
6.2	Caratteristiche della casella di Posta Elettronica Certificata	21
6.2.1	Modalità Base	21
6.2.1.1	Domini standard Postecert	21
6.2.1.2	Domini rilasciati nell'ambito dell'offerta per Postemailbox	22
6.2.2	Domini rilasciati in Modalità Avanzata	22
6.2.2.1	22	
6.2.3	Gestione invii massivi	23
6.2.4	Gestione della posta ordinaria	23
7	MODALITA' DI ACCESSO ALLA CASELLA	24
8	CONDIZIONI DI FORNITURA	25
8.1	Onerosità del servizio	26
8.2	Sospensione del Servizio	27
9	LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DI QUALITA'	28
	SEZIONE III: OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ	29
10	OBBLIGHI E RESPONSABILITA'	29
10.1	Obblighi del Gestore	29
10.2	Obblighi del soggetto Titolare del servizio	30
10.3	Obblighi dell'utente della casella, se distinto dal Titolare del servizio	30
10.4	Responsabilità	30
11	ESCLUSIONI E LIMITAZIONI DI INDENNIZZO	30
	SEZIONE IV: STANDARD E PROCEDURE	32
12	STANDARD E PROCEDURE APPLICATE	32
12.1	Standard di qualità e sicurezza del processo	32
12.1.1	Standard di qualità	32
12.1.2	Standard di sicurezza	32

12.1.3	Standard tecnologici	33
12.2	Gestione della piattaforma tecnologica	34
12.2.1	Attivazione della procedura di gestione della configurazione	34
12.2.2	Aggiornamento della configurazione	34
12.2.3	Controllo dello stato di configurazione	35
12.3	Gestione delle verifiche afferenti la sicurezza	35
13	SOLUZIONI FINALIZZATE A GARANTIRE IL COMPLETAMENTO DELLA TRASMISSIONE	35
13.1	Approccio organizzativo	36
13.2	Approccio tecnologico	39
13.2.1	Connettività	39
13.2.2	Sistemi tecnologici	39
14	REPERIMENTO E PRESENTAZIONE DELLE INFORMAZIONI DEI LOG	40
	SEZIONE V: PROTEZIONE DATI PERSONALI	42
15	ORGANIZZAZIONE PRIVACY	42
16	MODALITA' DI PROTEZIONE DEI DATI	43
16.1	Dati personali	43
16.2	Diritti degli interessati	43
16.3	Sicurezza dei dati	43
	SEZIONE V: ALLEGATI	44
17	STRUTTURAZIONE DELL'OFFERTA DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA DEL GESTORE ACCREDITATO POSTECOM	44

# SEZIONE I – INFORMAZIONI GENERALI

## 1 INTRODUZIONE

Il presente Manuale Operativo definisce le procedure applicate da Postecom nello svolgimento della propria attività di Gestore di Posta Elettronica Certificata ed è rivolto a tutti i soggetti che entrano in relazione con il Gestore o che ne utilizzano i servizi, nello specifico:

- i Soggetti che sottoscrivono il contratto d'uso del servizio;
- le Organizzazioni che sottoscrivono il contratto d'uso del servizio al fine di fornire la casella ad i propri appartenenti o a soggetti terzi;
- gli Amministratori del Sistema quale soggetti di interfaccia con il Gestore, preposti alla individuazione ed all'attivazione dei Titolari delle caselle di posta elettronica certificata, all'interno di contesti organizzativi;
- gli Utenti che accedono alla casella di Posta Elettronica Certificata per inviare e/o leggere messaggi.

All'interno del presente Manuale, per i soggetti sopra elencati, sono definiti gli obblighi e le corrispondenti responsabilità.

Ogni aggiornamento al Manuale Operativo è preventivamente sottoposto all'AgID (ex DigitPA) prima della pubblicazione da parte del Gestore.

Il Manuale Operativo riporta i dati identificativi del Gestore.

### 1.1 Modifiche introdotte rispetto alla precedente emissione

Versione n.	Pagina n.	Motivo della revisione	Data
1.0		approvazione	05/12/2005
1.1	varie	Aggiornamento riferimento temporale, riferimento standard di sicurezza, messaggi massivi, dimensione massima messaggio garantita, aggiornamento connettività, responsabili privacy,	18/03/2008
1.2	varie	Aggiornamento rappresentante legale, indirizzo web del gestore, contenuto offerta postemail certificata, condizioni di fornitura, obblighi e responsabilità, esclusioni e limitazioni in sede di indennizzo, procedure e standard tecnologici e di sicurezza, reperimento e presentazione delle informazioni di log	04/09/2009
2.0	varie	Aggiornamento modalità di aggiornamento del Manuale Operativo, aggiornamento riferimenti normativi, descrizione dei nuovi processi di emissione della casella di Posta Elettronica Certificata, aggiornamento processi di rinnovo delle caselle, aggiornamento sezione trattamento dei dati, aggiornamento modalità (paragrafo 8.2)	06/08/2012

2.1	Varie	<p>Aggiornata la denominazione DigitPA in AgID</p> <p>Modificata la responsabilità del Manuale Operativo.</p> <p>Inserimento dei tempi di elaborazione delle richieste di disattivazione del servizio.</p> <p>Ampliamento della dimensione dell'allegato al messaggio di pec a 50 Mb.</p> <p>Aggiornamento dell'indirizzo della webmail per l'accesso alle caselle di posta elettronica certificata.</p> <p>Aggiornamento dell'indirizzo per la gestione dei domini rilasciati in modalità avanzata e delle funzionalità riservate per l'Amministratore.</p> <p>Aggiornamento dell'offerta Postmailbox.</p> <p>Aggiornamento della strutturazione del servizio di pec con l'aggiunta dell'offerta Comunica e Collabora.</p> <p>Aggiornamento della sezione V relativa alla protezione dei dati personali.</p> <p>Inserimento della sezione V relativa alla strutturazione dell'offerta del servizio.</p> <p>Descrizione dei parametri di configurazione per l'accesso alle caselle PEC.</p> <p>Notifica della cancellazione dei messaggi trascorsi 30 giorni dalla scadenza del contratto contestualmente ai preavvisi di scadenza.</p>	30/10/2014
2.2	Pag. 19	<p>Fornitura gratuita di caselle di posta elettronica certificata ai possessori di caselle CEC-PAC</p>	06/03/2015
2.3	Pag. 10	<p>Aggiornamento del rappresentante legale del Gestore Postecom</p>	19/05/2015
2.4	Varie	<p>Ampliamento della dimensione dell'allegato al messaggio di pec a 100 MB</p> <p>Aggiornamento delle offerte Postmailbox e Comunica e Collabora non più commercializzate</p>	26/04/2016

## 2 CONTESTO NORMATIVO

[1]	Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n° 82 - Codice dell'amministrazione digitale
[2]	Decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, numero 445 e sue modificazioni

[3]	Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68 - Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'articolo 27 della legge 16 gennaio 2003, n. 3
[4]	Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie 2 novembre 2005 – Decreto del Ministro per l'Innovazione e le Tecnologie recante Regole Tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della Posta Elettronica Certificata
[5]	Regole tecniche del servizio di trasmissione di documenti informatici mediante PEC (allegato al DM 2 novembre 2005)
[6]	Circolare CNIPA 21 maggio 2009, n° 56 - Modalità per la presentazione delle domande di iscrizione nell'elenco pubblico dei gestori di posta elettronica certificata (PEC) di cui all'articolo 14 del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68.
[7]	Circolare CNIPA del 7 dicembre 2006, n° 51 per la vigilanza sui Gestori di Posta Elettronica Certificata
[8]	Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n° 196 - Codice in materia di protezione dei dati personali

### 3 DEFINIZIONI

#### Soggetti del servizio

Gestore di Posta Elettronica Certificata	Postecom che gestisce uno o più domini di posta elettronica certificata che, nel rispetto della normativa vigente, si interfaccia con altri gestori di posta elettronica certificata per l'interoperabilità con altri titolari.
Utente di posta elettronica certificata	La persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi ente, associazione o organismo, nonché eventuali unità organizzative interne ove presenti, che sia mittente o destinatario di posta elettronica certificata.
Organizzazione	Il soggetto, pubblico o privato, che stipula un contratto di servizio per la posta certificata, finalizzato al rilascio di caselle a propri appartenenti o a soggetti terzi.
Soggetto di Riferimento o Amministratore del Sistema presso le Organizzazioni	Soggetto di interfaccia con il Gestore, preposto alla individuazione ed attivazione dei Titolari delle caselle di posta elettronica certificata nei contesti amministrativi.
AglD (già DigitPA)	Agenzia per l'Italia Digitale

## Componenti del servizio

Dominio di Posta Elettronica Certificata	Dominio di posta elettronica certificata che contiene unicamente caselle di posta elettronica certificata.
Casella di Posta Elettronica Certificata (PEC)	La casella di posta elettronica all'interno di un dominio di posta elettronica certificata ed alla quale è associata una funzione che rilascia ricevute di avvenuta consegna al ricevimento di messaggi di PEC.
Indice dei Gestori di Posta Elettronica Certificata	Il sistema, aggiornato da AgID, che contiene l'elenco dei domini e dei gestori di posta elettronica certificata.

## Nodi del sistema

Punto di accesso	Il sistema che fornisce i servizi di accesso per l'invio e la lettura di messaggi di posta elettronica certificata, nonché i servizi di identificazione ed accesso dell'utente, di verifica della presenza di virus informatici all'interno del messaggio, di emissione della ricevuta di accettazione e di imbustamento del messaggio originale nella busta di trasporto.
Punto di ricezione	Il sistema che riceve il messaggio all'interno di un dominio di posta elettronica certificata, effettua i controlli sulla provenienza e sulla correttezza del messaggio ed emette la ricevuta di presa in carico, imbusta i messaggi errati in una busta di anomalia e verifica la presenza di virus informatici all'interno dei messaggi di posta ordinaria e delle buste di trasporto.
Punto di consegna	Il sistema che compie la consegna del messaggio nella casella PEC del titolare destinatario, verifica la provenienza e la correttezza del messaggio ed emette, a seconda dei casi, la ricevuta di avvenuta consegna o l'avviso di mancata consegna.

## Accettazione dei messaggi

Ricevuta di accettazione	La ricevuta, sottoscritta con la firma del gestore di posta elettronica certificata del mittente, contenente i dati di certificazione, rilasciata al mittente dal punto di accesso a fronte dell'invio di un messaggio di posta elettronica certificata.
Avviso di non accettazione	L'avviso, sottoscritto con la firma del gestore di posta elettronica certificata del mittente, che viene emesso quando il gestore mittente è impossibilitato ad accettare il messaggio in ingresso, recante la motivazione per cui non è possibile accettare il messaggio e l'esplicitazione che il messaggio non potrà essere consegnato al destinatario.



## Comunicazioni tra i gestori

Ricevuta di presa in carico	La ricevuta, sottoscritta con la firma del gestore di posta elettronica certificata del destinatario, emessa dal punto di ricezione nei confronti del gestore di posta elettronica certificata mittente per attestare l'avvenuta presa in carico del messaggio da parte del sistema di posta elettronica certificata di destinazione, recante i dati di certificazione per consentirne l'associazione con il messaggio a cui si riferisce.
-----------------------------	--

## Consegna dei messaggi

Ricevuta di avvenuta consegna	La ricevuta, sottoscritta con la firma del gestore di posta elettronica certificata del destinatario, emessa dal punto di consegna al mittente nel momento in cui il messaggio è inserito nella casella di posta elettronica certificata del destinatario. Può essere in forma completa, breve oppure sintetica.
Ricevuta completa di avvenuta consegna	Forma completa della ricevuta di avvenuta consegna nella quale sono contenuti i dati di certificazione ed il messaggio originale.
Ricevuta breve di avvenuta consegna	Forma breve della ricevuta di avvenuta consegna nella quale sono contenuti i dati di certificazione ed un estratto (impronta) del messaggio originale.
Ricevuta sintetica di avvenuta consegna	Forma sintetica della ricevuta di avvenuta consegna nella quale sono contenuti i soli dati di certificazione.
Avviso di mancata consegna	L'avviso, emesso dal sistema, per indicare l'anomalia al mittente del messaggio originale nel caso in cui il gestore di posta elettronica certificata sia impossibilitato a consegnare il messaggio nella casella di posta elettronica certificata del destinatario.

## Componenti della trasmissione telematica

Messaggio originale	Il messaggio inviato da un utente di posta elettronica certificata prima del suo arrivo al punto di accesso e consegnato al titolare destinatario per mezzo di una busta di trasporto che lo contiene.
Busta di trasporto	La busta creata dal punto di accesso e sottoscritta con la firma del gestore di posta elettronica certificata mittente, all'interno della quale sono inseriti il messaggio originale inviato dall'utente di posta elettronica certificata ed i relativi dati di certificazione.
Busta di anomalia	La busta, sottoscritta con la firma del gestore di posta elettronica certificata del destinatario, nella quale è inserito un messaggio errato ovvero non di

	posta elettronica certificata e consegnata ad un titolare, per evidenziare al destinatario detta anomalia.
Dati di certificazione	I dati, quali ad esempio data ed ora di invio, mittente, destinatario, oggetto, identificativo del messaggio, che descrivono l'invio del messaggio originale e sono certificati dal gestore di posta elettronica certificata del mittente; tali dati sono inseriti nelle varie ricevute e sono trasferiti al titolare destinatario insieme al messaggio originale per mezzo di una busta di trasporto.
Marca Temporale	Evidenza informatica con cui si attribuisce, ad uno o più documenti informatici, un riferimento temporale opponibile ai terzi.

## 4 DATI DEL GESTORE

Di seguito vengono riportati i dati dell'organizzazione che svolge la funzione di Gestore.

Denominazione e Ragione sociale	Postecom S.p.A.
Rappresentante legale	Dott. Giuseppe Dallona in qualità di Amministratore Delegato
Sede legale	Viale Europa n.175, 00144 Roma
Telefono	+39 06 59582617
Sede operativa	Viale Europa n.175, 00144 Roma
Sito Web	<a href="http://postecert.poste.it/pec/index.shtml">http://postecert.poste.it/pec/index.shtml</a>

### 4.1 Sito web del gestore

I riferimenti del sito web di Postecom sono:

- indirizzo web <http://postecert.poste.it> dove è possibile trovare le informazioni relative al servizio di Posta Elettronica Certificata erogato da Postecom, nel seguito del documento Postecert Postemail Certificata o Servizio, incluso il presente Manuale Operativo;
- indirizzo web <https://webmail.postecert.it> (o altro indirizzo segnalato sul sito <http://www.poste.it> o <http://postecert.poste.it>) per l'accesso al servizio Postecert Postemail Certificata;
- <https://myposte.poste.it> per l'accesso al servizio Postecert Postemail Certificata rilasciato nell'ambito dell'offerta Postemailbox e solo per gli utenti registrati a poste.it;
- <https://gestionepec.poste.it> e <https://gestionepec2.poste.it> (o altro indirizzo comunicato direttamente al titolare del contratto di fornitura) per le funzionalità di gestione delle utenze del Servizio nella Modalità Avanzata;

- ➔ <https://peccs.poste.it> per le funzionalità di accesso ai messaggi sottoposti a Conservazione Sostitutiva, e per i soli utenti abilitati al Servizio.

## 4.2 Responsabilità del Manuale Operativo, contatto per utenti finali e comunicazioni

Il responsabile dell'aggiornamento del presente Manuale Operativo è Marco Bongiovanni, responsabile del Servizio di Posta Elettronica Certificata.

Domande, osservazioni e richieste di chiarimento in ordine al presente Manuale Operativo dovranno essere rivolte all'indirizzo di seguito indicato:

*Postecom S.p.A.*

*Responsabile Servizio Postecert Posta Elettronica Certificata*

*Viale Europa 175 00144 – Roma –*

*Indirizzo PEC: pecmanager@postecom.it*

Nell'ambito del servizio è disponibile un servizio di assistenza clienti, di cui si riportano i contatti:

*numero verde 803.160 - codice 3 e selezione Servizi Postecert, gratuito da rete fissa*

*199.100.160 da rete mobile (costi a seconda dell'operatore)*

Il servizio è disponibile dal lunedì al sabato dalle 08:00 alle 20:00. Sono esclusi i giorni festivi.

Il presente Manuale Operativo è identificato attraverso il numero di versione 2.1 e si riferisce ai servizi di Posta Elettronica Certificata come implementati dal Gestore Postecom S.p.A., in osservanza alla normativa vigente ed elencata al capitolo "Contesto normativo".

Il corrispondente file in formato elettronico, conservato presso i locali del Certificatore e depositato presso AgID, è identificabile dal nome "MOP\_PEC\_01" ed è consultabile per via telematica all'indirizzo Internet: <http://postecert.poste.it> nella sezione "Manuali Operativi".

## 4.3 Amministrazione del Manuale Operativo

### 4.3.1 Procedure per l'aggiornamento

Il Gestore si riserva di apportare modifiche al Manuale Operativo per modifiche del Servizio in seguito ad adeguamenti normativi, per cambiamenti della infrastruttura tecnologica o miglioramenti del Servizio.

Ogni nuova versione annulla e sostituisce la precedente versione.

Ogni variazione al Manuale Operativo è sottoposta preventivamente all'approvazione di AgID.

## 4.4 Pubblicazione

Il presente Manuale Operativo è disponibile all'indirizzo <http://postecert.poste.it/manualioperativi/index.shtml>.

## 4.5 Approvazione

Il Manuale Operativo è predisposto dal Responsabile del Servizio, è verificato dalle strutture Amministrazione Pianificazione e Controllo, Legale, Sicurezza e Innovazione Tecnologica, Organizzazione Qualità Formazione e Comunicazione Interna, Servizi al Cliente, Progettazione e Sviluppo Soluzioni Tecnologiche, Esercizio ed è approvato dall'Amministratore Delegato di Postecom S.p.A.

## **SEZIONE II: POSTECERT POSTEMAIL CERTIFICATA**

### **5 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA**

#### **5.1 Caratteristiche generali del servizio**

Postecert Postemail Certificata è il servizio di Posta Elettronica Certificata rilasciato da Postecom che consente di inviare e ricevere documentazione elettronica con un elevato livello di sicurezza e di dare valore legale al processo di consegna dei messaggi, nel rispetto della normativa vigente.

Le caselle di Postemail Certificata consentono l'inoltro e la ricezione di messaggi in conformità con quanto previsto dal DPR 68/2005 e dal Decreto Ministeriale del 2 novembre 2005.

Il servizio si basa su una infrastruttura di posta elettronica basata su server SMTP che fornisce ricevute di prese in carico e di consegna firmate elettronicamente che assicurano l'inalterabilità e la provenienza del messaggio.

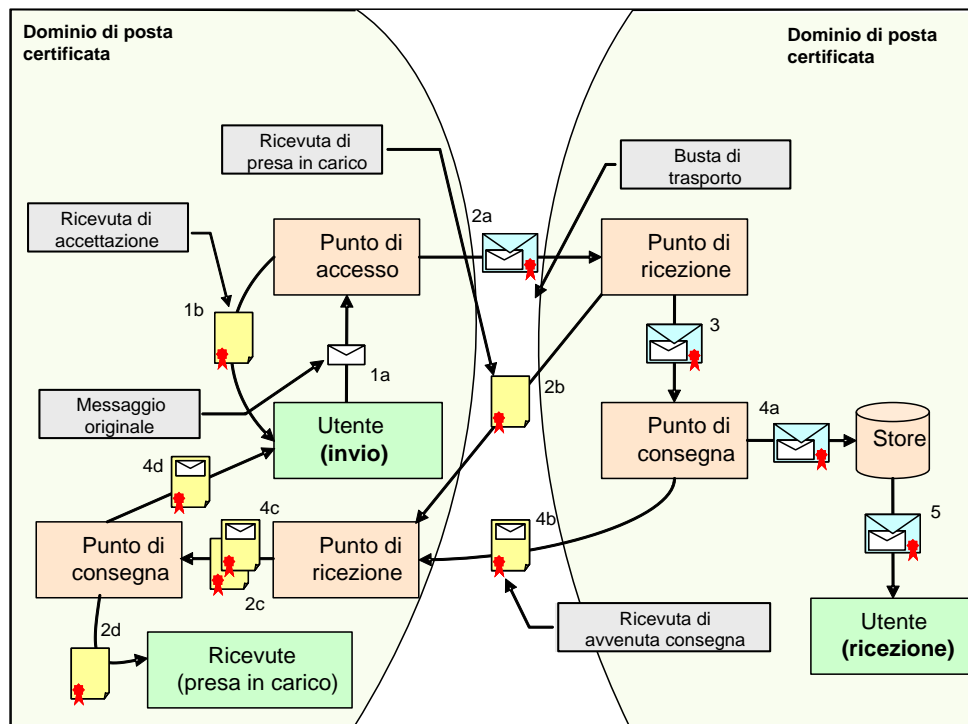
Tramite il servizio l'utente mittente, anche utilizzando gli stessi client applicativi di posta elettronica comunemente adottati, invia il messaggio da un apposito account configurato sul dominio di posta certificata registrato.

Una volta inviato il messaggio, il server di Postecom provvede a fornire al mittente una ricevuta di accettazione sottoscritta mediante firma elettronica avanzata e ad inoltrare il messaggio al server di posta certificata del destinatario, che provvederà a fornire, a sua volta, al mittente la ricevuta di avvenuta consegna del messaggio sulla casella di posta certificata del destinatario.

L'interazione fra due distinti Gestori, coinvolti nell'invio di un messaggio di posta certificata, è regolata dallo scambio di una ricevuta di presa in carico.

La figura seguente, tratta dall'Allegato Tecnico alle Regole Tecniche emanate con DM 2 novembre 2005 propone una rappresentazione grafica degli elementi caratteristici di un dominio di posta certificata e delle sue interazioni con un altro dominio di posta certificata, nell'ipotesi di corretto invio e consegna con esito positivo.

TEBP01 ver. 1.5 del. 16/11/12



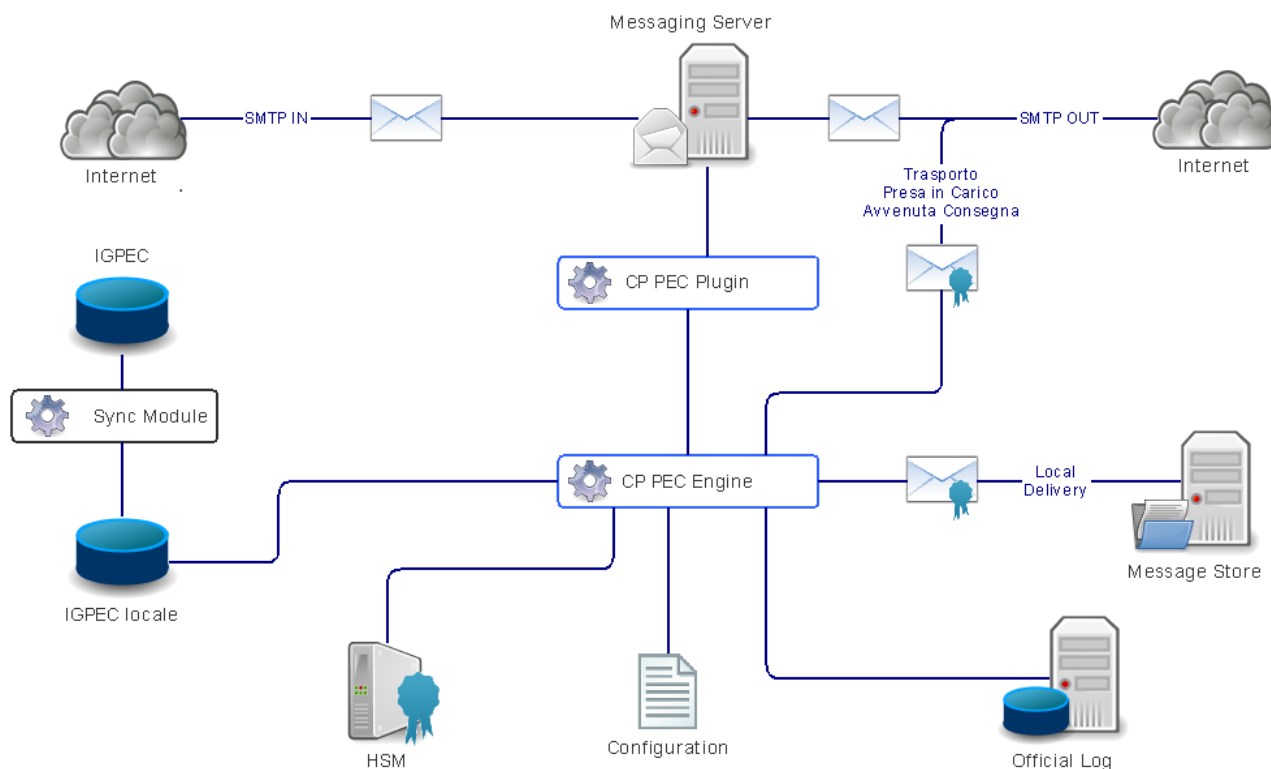
- 1a - l'utente invia una e-mail al Punto di Accesso;
- 1b - il Punto di Accesso restituisce al mittente una Ricevuta di Accettazione;
- 2a - il Punto di Accesso crea una Busta di Trasporto (contenente il messaggio originale) e la inoltra al Punto di Ricezione del Gestore di Posta Certificata della casella del destinatario;
- 2b - il Punto di Ricezione verifica la Busta di Trasporto e crea una Ricevuta di Presa in Carico che viene inoltrata al Punto di ricezione del Gestore mittente;
- 2c - il Punto di Ricezione verifica la validità della Ricevuta di Presa in Carico e la inoltra al Punto di Consegna;
- 2d - il Punto di Consegna salva la Ricevuta di Presa in Carico nello store delle ricevute del Gestore;
- 3 - il Punto di Ricezione inoltra la Busta di Trasporto al Punto di Consegna;
- 4a - il Punto di Consegna verifica il contenuto della Busta di Trasporto e la salva nello store (mailbox del destinatario);
- 4b - il Punto di Consegna crea una Ricevuta di Avvenuta Consegna e la inoltra al Punto di Ricezione del Gestore mittente;
- 4c - il Punto di ricezione verifica la validità della Ricevuta di avvenuta consegna e la inoltra al Punto di Consegna;
- 4d - il Punto di Consegna salva la Ricevuta di Avvenuta Consegna nella mailbox del mittente;
- 5 - l'utente destinatario ha a disposizione la e-mail inviata.

La trasmissione tra mittente e destinatario (e tra i due relativi server) avviene mediante messaggi di posta certificata sottoscritti con firma elettronica avanzata.

Durante le fasi di trattamento del messaggio, viene mantenuta traccia su un apposito registro delle operazioni.

## 5.2 Definizione applicativa delle componenti il servizio

Di seguito l'architettura applicativa del servizio.



## 5.3 Ricevute ed avvisi rilasciati all'utente

La Posta Elettronica Certificata aggiunge ai normali sistemi di e-mail il valore derivante dalla trattazione di opportune ricevute od avvisi che rivestono valenza legale per la dimostrazione dell'avvenuta effettuazione delle diverse fasi di trasmissione telematica dei messaggi.

Per permettere una chiara contestualizzazione e specifica attribuzione di valenza alle diverse tipologie di ricevute ed avvisi, di seguito viene riportata una sintetica descrizione degli stessi.

### 5.3.1 Ricevute

#### 5.3.1.1 Ricevuta di accettazione

È la ricevuta, contenente i dati di certificazione, rilasciata al mittente a fronte dell'invio di un messaggio di posta elettronica certificata. La ricevuta di accettazione è firmata con la chiave del gestore di posta elettronica certificata del mittente.

Il corpo del messaggio è composto da un testo che costituisce la vera e propria ricevuta in formato leggibile e da un allegato in cui gli stessi dati di certificazione sono inseriti all'interno di un file XML per permettere una elaborazione automatica dei messaggi e delle relative ricevute.

#### 5.3.1.2 Ricevuta di avvenuta consegna

La ricevuta di avvenuta consegna viene fornita al mittente nel momento in cui il messaggio è inserito nella casella di posta elettronica certificata del destinatario. È rilasciata una ricevuta di avvenuta consegna per ogni destinatario al quale il messaggio è consegnato. La ricevuta di avvenuta consegna è firmata con la chiave del gestore di posta elettronica certificata del destinatario.

Il corpo del messaggio è composto da un testo che costituisce la vera e propria ricevuta in formato leggibile. Gli stessi dati di certificazione sono inseriti all'interno di un file XML per permettere la trattazione automatica dei messaggi e delle relative ricevute.

#### 5.3.1.3 Ricevuta completa di avvenuta consegna

Nel rilascio delle ricevute di avvenuta consegna, il sistema distingue tra i messaggi consegnati ai destinatari primari ed i riceventi in copia. Esclusivamente per le consegne relative ai destinatari primari, all'interno della ricevuta di avvenuta consegna, oltre agli allegati descritti, è inserito il messaggio originale completo.

#### 5.3.1.4 Ricevuta di avvenuta consegna breve

Al fine di consentire uno snellimento dei flussi, è possibile, per il mittente, richiedere al Gestore Postecom la ricevuta di avvenuta consegna in formato breve. Tale ricevuta inserisce al suo interno il messaggio originale, sostituendone gli allegati con le relative impronte univoche (hash crittografici) per ridurre le dimensioni della ricevuta. Per permettere la verifica dei contenuti trasmessi è indispensabile che il mittente conservi gli originali immutati degli allegati inseriti nel messaggio originale cui le impronte (hash) fanno riferimento.

La ricevuta di consegna breve può essere richiesta dal mittente sia mediante apposite applicazioni in grado di formare lo specifico messaggio di Posta Elettronica Certificata in aderenza alle relative specifiche definite dall'allegato tecnico al DM 2 novembre 2005, che attraverso l'utilizzo della webmail del servizio.

#### 5.3.1.5 Ricevuta di avvenuta consegna sintetica

Nel caso che il mittente richieda, mediante appositi applicativi e secondo la specifica definita dall'allegato tecnico al DM 2 novembre 2005, la ricevuta di consegna sintetica, questa viene rilasciata da Postecom e riporta i soli dati di certificazione sia nel testo in chiaro che nell'allegato file XML.

Questo tipo di ricevuta può essere selezionato dall'utente anche attraverso la webmail del servizio.

### 5.3.2 Avvisi

I dati di certificazione riportati negli avvisi sono inseriti all'interno di un file XML allegato al messaggio.

#### 5.3.2.1 Avviso di non accettazione per errori formali

Qualora il punto di accesso al servizio del Gestore Postecom non possa provvedere all'inoltro del messaggio, a causa del mancato superamento dei controlli formali, viene recapitato al mittente uno specifico avviso di non accettazione. L'avviso non contiene il messaggio originale.



### 5.3.2.2 Avviso di mancata consegna per superamento dei tempi massimi previsti

Nei messaggi originati da caselle di Posta Elettronica Certificata fornite da Postecom, qualora Postecom stessa non abbia ricevuto dal gestore del destinatario, nelle dodici ore successive all'inoltro del messaggio, la ricevuta di presa in carico o di avvenuta consegna del messaggio inviato, comunica al mittente che il gestore del destinatario potrebbe non essere in grado di effettuare la consegna del messaggio.

Qualora, entro ulteriori dodici ore, Postecom non abbia ricevuto la ricevuta di avvenuta consegna del messaggio inviato, inoltra al mittente un ulteriore avviso relativo alla mancata consegna del messaggio.

### 5.3.2.3 Avviso di non accettazione per virus informatico

Nei messaggi originati da caselle di Posta Elettronica Certificata fornite da Postecom, qualora Postecom stessa riceva messaggi in accettazione con virus informatici non provvede all'accettazione ed informa tempestivamente il mittente dell'impossibilità di dar corso alla trasmissione.

In questo caso viene emesso l'avviso di non accettazione per virus informatico per dare chiara comunicazione al mittente dei motivi che hanno portato al rifiuto del messaggio.

### 5.3.2.4 Avviso di rilevazione virus informatico

Qualora Postecom riceva messaggi di Posta Elettronica Certificata diretti a propri utenti e rilevi la presenza di virus informatici, non provvede all'inoltro, informando tempestivamente il gestore del mittente affinché comunichi al mittente stesso l'impossibilità di dar corso alla consegna.

Il sistema genera un avviso di rilevazione virus che restituisce al gestore mittente indicando come indirizzo quello specificato per le ricevute nell'Indice dei gestori di posta certificata, con l'indicazione dell'errore riscontrato.

### 5.3.2.5 Avviso di mancata consegna per virus informatico

Nel caso di messaggi originati da caselle di Posta Elettronica Certificata gestite da Postecom in cui la presenza di virus sia rilevata dal gestore del destinatario, Postecom, all'arrivo dell'avviso di rilevazione di virus informatico proveniente dal gestore destinatario, emette un avviso di mancata consegna che restituisce al mittente.

### 5.3.2.6 Avviso di mancata consegna

Nel caso si verifichi un errore nella fase di consegna del messaggio, il sistema genera un avviso di mancata consegna da restituire al mittente con l'indicazione dell'errore riscontrato.

## 5.3.3 Buste di anomalia

Nel caso in cui si evidenzia un errore nel messaggio in arrivo, oppure venga riconosciuto come un messaggio di posta ordinaria e lo specifico accordo contrattuale o modalità di conduzione preveda la propagazione verso il destinatario, il sistema lo inserisce in una busta di anomalia.

Nella busta di anomalia non sono inseriti allegati oltre al messaggio pervenuto al punto di ricezione (es. dati di certificazione) data l'incertezza sull'effettiva provenienza/correttezza del messaggio.

### 5.3.4 Riferimenti temporali dei messaggi

A ciascuna trasmissione è apposto un riferimento temporale, secondo le modalità indicate nell'allegato tecnico del DM 2 novembre 2005.

Il riferimento temporale è generato con un sistema che garantisce stabilmente uno scarto non superiore ad un minuto secondo rispetto alla scala di tempo universale coordinato (UTC), determinata ai sensi dell'art. 3, comma 1, della legge 11 agosto 1991, n. 273.

Per tutte le operazioni effettuate durante i processi di elaborazione dei messaggi, ricevute, log, ecc. svolte dai punti di accesso/ricezione/consegna, è disponibile il relativo riferimento temporale. Gli eventi (generazione di ricevute, buste di trasporto, log, ecc.) che costituiscono la transazione di elaborazione del messaggio presso i punti di accesso, ricezione e consegna, impiegano il riferimento temporale rilevato all'interno della transazione stessa. In questo modo l'indicazione dell'istante di elaborazione del messaggio è univoca all'interno dei log, delle ricevute, dei messaggi, ecc. generati dal server.

Le indicazioni temporali fornite dal servizio in formato leggibile dall'utente (testo delle ricevute, buste di trasporto, ecc.) sono fornite con riferimento all'ora legale vigente al momento indicato per l'operazione. Per la data il formato impiegato è "gg/mm/aaaa" mentre per l'indicazione oraria si utilizza "hh:mm:ss", dove hh è in formato 24 ore. Al dato temporale è fatta seguire tra parentesi la "zona" ossia la differenza (in ore e minuti) tra l'ora legale locale ed UTC. La rappresentazione di tale valore è in formato "[+]-]hhmm", dove il primo carattere indica una differenza positiva o negativa.

### 5.3.5 Sincronizzazione e distribuzione del riferimento temporale

La sorgente dell'informazione temporale deriva dall'orologio di sistema. La precisione dell'orologio di sistema è garantita dalla sua sincronizzazione con una sorgente esterna che mantiene un'informazione temporale corrispondente alla scala temporale UTC. Al fine di garantire la precisione e la sincronizzazione delle registrazioni di controllo (log) è implementato un sistema di sincronizzazione oraria realizzato attraverso il protocollo NTP.

Il tempo della sorgente temporale viene distribuito ai sistemi che gestiscono la Posta Elettronica Certificata e assicurano l'apposizione del Riferimento Temporale opponibile ai terzi, come previsto dall'articolo 9 del DM 2 novembre 2005.

## 6 CONTENUTO DELL'OFFERTA DEL SERVIZIO POSTECERT

## POSTEMAIL CERTIFICATA

### 6.1 Tipologie di utenti

#### 6.1.1 Caselle rilasciate ad utenti appartenenti ad Organizzazione

Il rilascio di caselle a soggetti appartenenti ad Organizzazione o utenti da essa individuati, può avvenire secondo due modalità:

➔ **Modalità Base:** L'Organizzazione, preventivamente registrata a poste.it, sottoscrive un accordo contrattuale per il servizio in cui viene individuato il soggetto di riferimento dell'Organizzazione, che assume il compito di raccogliere i dati identificativi dei Richiedenti, compilare le richieste di emissione delle caselle e inviarle al Gestore nelle modalità indicate da Postecom.

L'attivazione delle caselle viene effettuata direttamente dal Gestore una volta in possesso della documentazione necessaria.

In questo caso il dominio di posta certificata è quello standard.

➔ **Modalità Avanzata:** L'Organizzazione, preventivamente registrata a poste.it, sottoscrive un accordo contrattuale per il servizio in cui viene specificato il dominio dedicato di posta certificata dell'Organizzazione e viene individuato il soggetto di riferimento dell'Organizzazione, che assume il compito, tramite l'interfaccia web di gestione del proprio dominio di Postemail Certificata, di attivare, cancellare o gestire le caselle dei Titolari.

La documentazione di riferimento viene messa a disposizione sul sito <http://postecert.poste.it>.

#### 6.1.2 Caselle per persona fisica

Il rilascio di caselle a persone fisiche, può avvenire secondo la seguente modalità:

➔ **Modalità Base:** il Richiedente, preventivamente registrato a poste.it, sottoscrive un accordo contrattuale per la fornitura del servizio in cui vengono riportate le informazioni necessarie per l'attivazione della casella Postemail Certificata.

In questo caso il dominio di posta certificata è quello standard del Gestore Postecom.

La documentazione di riferimento viene messa a disposizione sul sito <http://postecert.poste.it>

##### 6.1.2.1 Caselle rilasciate nell'ambito della promozione gratuita ai possessori di caselle CEC-PAC

In seguito alla sospensione del servizio di Postacertificat@ (CEC-PAC), dedicato esclusivamente alle comunicazioni tra cittadini e pubblica amministrazione, Postecom, in qualità di gestore accreditato del servizio di posta elettronica certificata, ha aderito alla manifestazione di interesse indetta dall'Agenzia per l'Italia Digitale a sostegno dell'utenza nella fase di dismissione del servizio CEC-PAC.

La promozione dedicata ai clienti CEC-PAC prevede il rilascio di una sola casella PEC gratuita, per un anno, a fronte di una casella CEC-PAC attiva.

I clienti CEC-PAC che intendano usufruire della promozione a loro dedicata, potranno accedere alla procedura di richiesta online del servizio, disponibile sul sito [postecert.poste.it](http://postecert.poste.it) alla pagina <http://postecert.poste.it/pec/promoecp.shtml>.

Per accedere alla promozione è necessario che il cliente si registri autonomamente sul sito [poste.it](http://poste.it) nella sezione Privati per ottenere le credenziali di accesso alla richiesta del servizio online.

Effettuato l'accesso, in seguito all'esito positivo dei controlli sull'effettiva titolarità della richiesta da parte dei clienti CEC-PAC (secondo le modalità previste da AgID), la procedura visualizzerà l'offerta promozionale dedicata ai clienti CEC-PAC.

Il cliente dovrà seguire tutti i passi indicati nella procedura online, accettando le condizioni contrattuali proposte ed effettuando l'upload di un documento di identità in corso di validità.

Completata la procedura online sopra indicata, Postecom provvederà ad attivare la casella PEC inoltrando una notifica all'indirizzo mail comunicato dal cliente.

Postecom provvederà in seguito alla verifica della correttezza e della validità del documento di identità del cliente: in caso di esito negativo delle verifiche o nel caso in cui il cliente non abbia inoltrato quanto richiesto la casella PEC verrà sospesa.

Le caratteristiche della casella PEC, che verrà offerta gratuitamente ai clienti CEC-PAC fino alla data del 18/09/2015, sono:

- Spazio casella: 1 GB
- Durata della casella: 1 anno
- Numero massimo di invii giornalieri: 200
- Dominio dedicato @ecp.postecert.it

Il servizio PEC erogato da Postecom è accessibile sia attraverso una webmail, disponibile all'indirizzo <https://webmail.postecert.it>, che configurando un qualunque client di posta elettronica, secondo i parametri pubblicati sul sito [postecert](http://postecert.it) nella sezione dedicata al servizio di Posta Elettronica Certificata.

Al termine dell'anno di gratuità del servizio, il cliente verrà avvisato dell'imminente scadenza tramite una comunicazione email a 60 giorni dalla scadenza del servizio.

Nella comunicazione inviata al cliente sarà esplicitata la possibilità di procedere al rinnovo del servizio, online, secondo i prezzi di listino in vigore al momento del rinnovo.

Trascorsi 30 giorni dalla scadenza della casella, ed in assenza di rinnovo, Postecom procederà a disabilitare e quindi cancellare la casella ed il suo contenuto. Sarà cura del cliente procedere al salvataggio del contenuto della casella PEC entro i 30 giorni successivi alla scadenza del servizio.

### 6.1.2.2 Caselle rilasciate nell'ambito dell'offerta Postemailbox a persone fisiche

➡ **Modalità Base:** il Richiedente, preventivamente registrato a [poste.it](http://poste.it), sottoscriveva, presso l'Ufficio Postale, il contratto di fornitura dei servizi inclusi nell'offerta Postemailbox, ivi inclusa la fornitura del servizio di Posta Elettronica Certificata.

Il rilascio della casella era contestuale a tutti i servizi che riferiscono all'offerta commerciale di Postemailbox.

La documentazione contrattuale di riferimento veniva messa a disposizione, oltre che sul sito <http://postecert.poste.it>, anche a partire dal sito <http://www.poste.it> nella sezione privati sezione post login e, soltanto a conclusione positiva dell'attivazione dell'offerta Postemailbox.

Il dominio di posta certificata associata alla casella di posta elettronica certificata era @postemail.it.

Dal 2 luglio 2014 la pre adesione on-line all'offerta Postemailbox è terminata e non sarà più possibile effettuare alcuna sottoscrizione. Gli utenti che hanno aderito a questa offerta manterranno la casella PEC fino alla scadenza e non sarà possibile effettuare alcun rinnovo.

### 6.1.2.3 Caselle rilasciate nell'ambito dell'offerta Postemailbox a liberi professionisti

➔ **Modalità Base:** il Richiedente, preventivamente registrato a [poste.it](http://poste.it) sezione business, sottoscriveva, presso l'Ufficio Postale, il contratto di fornitura dei servizi inclusi nell'offerta Postemailbox, ivi inclusa la fornitura del servizio di Posta Elettronica Certificata.

Il rilascio della casella era contestuale a tutti i servizi che riferiscono all'offerta commerciale di Postemailbox. La documentazione contrattuale di riferimento veniva messa a disposizione, oltre che sul sito <http://postecert.poste.it>, anche a partire dal sito <http://www.poste.it> nella sezione business sezione post login e, soltanto a conclusione positiva dell'attivazione dell'offerta Postemailbox.

Il dominio di posta certificata associata alla casella di posta elettronica certificata era @postepec.it

Dal 2 luglio 2014 la pre-adesione on-line all'offerta Postemailbox è terminata e non sarà più possibile effettuare alcuna sottoscrizione. Gli utenti che hanno aderito a questa offerta manterranno la casella PEC fino alla scadenza e non sarà possibile effettuare alcun rinnovo.

## 6.2 Caratteristiche della casella di Posta Elettronica Certificata

### 6.2.1 Modalità Base

#### 6.2.1.1 Domini standard Postecert

- ➔ La casella base di Posta Elettronica Certificata ha una dimensione che può variare, a seconda degli specifici accordi con i Titolari, tra un minimo di 100 MB ed un valore massimo di 2 GB. Per caselle rilasciate a persona fisica è possibile procedere con l'acquisto di ulteriori pacchetti di 100 MB l'uno. Eventuali ulteriori tipologie di caselle (dimensioni, accesso, ecc.) sono definite con appositi accordi contrattuali.
- ➔ I domini di Posta Elettronica Certificata standard sono [postecert.it](http://postecert.it), [postemailcertificata.it](http://postemailcertificata.it);
- ➔ La casella consente l'invio ad un numero massimo di destinatari per singolo messaggio pari a 100;
- ➔ Il singolo messaggio comprensivo dell'allegato può avere una dimensione massima pari a 100 MB.
- ➔ L'indirizzo di Posta Elettronica Certificata è del tipo `username@dominiostandard` (es. `username@postecert.it`). Il valore della username può essere proposto dal richiedente ma deciso dal

Gestore (a titolo puramente esemplificativo, alcune cause di rifiuto potranno essere ad esempio casi di omonimia).

- Le procedure di disattivazione e recesso, le clausole di servizio e le caratteristiche della casella sono pubblicate a partire dal sito <http://postecert.poste.it>. Per l'attivazione, disattivazione e configurazione delle caselle, il richiedente dovrà produrre specifica richiesta a Postecom. La documentazione è disponibile al seguente indirizzo: [http://postecert.poste.it/pec/documentazione\\_moduli.shtml](http://postecert.poste.it/pec/documentazione_moduli.shtml)

I tempi di attivazione del Servizio sono di 2 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta, a valle dei controlli sulla completezza e correttezza dei dati inseriti dal richiedente.

### 6.2.1.2 Domini rilasciati nell'ambito dell'offerta per Postemailbox

- La casella di Posta Elettronica Certificata ha una dimensione di 2 GB.
- I domini di Posta Elettronica Certificata utilizzati nell'ambito dell'offerta sono [postemail.it](http://postemail.it) e [postepec.it](http://postepec.it).
- La casella consente l'invio ad un numero massimo di destinatari per singolo messaggio pari a 100. Il singolo messaggio comprensivo dell'allegato può avere una dimensione massima pari a 100 MB. L'indirizzo di Posta Elettronica Certificata è del tipo [username@postemail.it](mailto:username@postemail.it) oppure [username@postepec.it](mailto:username@postepec.it).

## 6.2.2 Domini rilasciati in Modalità Avanzata

### 6.2.2.1 Domini rilasciati nell'ambito dell'offerta Postecert Postemail Certificata

- Le caselle avranno un proprio dominio a scelta, che dovrà essere dedicato all'inoltro di messaggi di posta elettronica certificata. In tale ambito sono previste due opzioni:
  - a fronte di un proprio dominio già registrato (ad esempio [miodominio.it](http://miodominio.it)), potrà essere utilizzato per la posta elettronica certificata un dominio di terzo livello dedicato al servizio (ad esempio del tipo [pec.miodominio.it](mailto:pec.miodominio.it));
  - a fronte del dominio [postecert.it](http://postecert.it) dedicato da Postecom per il Servizio, è possibile richiedere un dominio di terzo livello del tipo [nomecliente.postecert.it](mailto:nomecliente.postecert.it). In questo caso Postecom si riserva di accettare i domini proposti dai Clienti.
- La casella di Posta Elettronica Certificata ha una dimensione minima di 100 MB. La dimensione può variare a seconda degli specifici accordi con i Titolari. Tutti gli accordi contrattuali od offerte del servizio eventualmente anche comunicati sul sito [postecert.poste.it](http://postecert.poste.it) potranno riferirsi anche a diverse dimensioni o diverse caratteristiche della casella, purché nel rispetto della normativa vigente ed espressamente indicate nell'accordo contrattuale.
- L'Organizzazione intestataria delle caselle ha la possibilità di gestire direttamente la configurazione del servizio, tramite interfaccia web disponibile all'indirizzo <https://gestionepec2.poste.it> (o altro indirizzo fornito al cliente al momento dell'accordo contrattuale). Il personale individuato dall'Organizzazione (il "Soggetto di Riferimento") potrà accedere all'interfaccia web di gestione con le seguenti funzionalità:

- autenticazione tramite user-id e password
- inserimento nuovi utenti
- cancellazione utenti
- abilita/disabilita utenti
- modifica quota disco
- modifica soft limit
- reset password ad un valore impostato: nel caso in cui un utente abbia dimenticato la propria password l'Amministratore del sistema ha la possibilità di eseguire il reset del campo password ad un valore impostato dall'Amministratore.

I tempi di attivazione del Servizio sono di 10 giorni lavorativi dalla verifica del completo ricevimento di tutta la documentazione necessaria.

### 6.2.3 Gestione invii massivi

Salvo diverse indicazioni riportate in specifici accordi contrattuali, la casella di posta certificata si intende rivolta ad un utilizzo standard del servizio equivalente a quello di un normale utilizzo della posta elettronica.

La gestione del Servizio in merito a volumi superiori è valutata in base alle esigenze dei Clienti e prevede la stipula di un apposito accordo contrattuale riportante i limiti di invii concordati.

### 6.2.4 Gestione della posta ordinaria

Se una casella di posta elettronica certificata riceve un messaggio di posta ordinaria in ingresso, tale messaggio viene trattato dal sistema di gestione come una anomalia, ossia verrà imbustato all'interno di un avviso di anomalia. Il mittente non riceverà alcuna notifica.

Nel caso in cui un mittente, in possesso di una casella di posta elettronica certificata, invii un messaggio diretto a un indirizzo di posta elettronica ordinaria, il sistema genera e spedisce al mittente una ricevuta di accettazione, ma non viene gestita alcuna ricevuta di avvenuta consegna.

## 7 MODALITA' DI ACCESSO ALLA CASELLA

Alla propria casella di Posta Elettronica Certificata è possibile accedere secondo le seguenti modalità:

- via web (HTTPS) attraverso una applicazione webmail, all'indirizzo <https://webmail.postecert.it> (o altro indirizzo segnalato sul sito [postecert.poste.it](http://postecert.poste.it)) con le seguenti principali funzionalità:
  - gestione della posta in arrivo;
  - composizione di un nuovo messaggio;
  - scelta tipologia ricevuta messaggi (sintetica, breve, completa);
  - organizzazione dei messaggi e delle cartelle che li contengono;
  - Rubrica dei destinatari;
  - ricerca messaggio;
  - opzioni con possibilità della definizione di filtri in ingresso;
  - cambio della password.

L'accesso via webmail fa uso di cookies tecnici, la disabilitazione degli stessi da browser non permette l'utilizzo del servizio.

- utilizzando un client di posta elettronica (SMTP/S per l'invio e POP3/S e IMAP/S per la ricezione).

In questo caso le funzionalità esposte sono quelle tipiche dello specifico client utilizzato dal Titolare. Per utilizzare questa modalità di accesso, è necessario configurare il proprio client con i parametri relativi:

- server di posta in arrivo (POP3/S o IMAP/S);
- server di posta in uscita (SMTP/S);
- numeri porta server posta in arrivo;
- numeri porta server posta in uscita.

- ❖ Parametri per la configurazione per l'accesso alle caselle PEC servizio Postecert:

Server posta in arrivo: [mail.postecert.it](http://mail.postecert.it)

- protocollo pop3: il server richiede una connessione crittografata (ssl) porta 995
- protocollo imap: il server richiede una connessione crittografata (ssl) porta 993

Server posta in uscita: [mail.postecert.it](http://mail.postecert.it)

- protocollo smtp: il server richiede una connessione crittografata (ssl) porta 465



- Attivare la funzione: "Server della posta in uscita - Autenticazione del server necessaria".

- ❖ Parametri per la configurazione per l'accesso alle caselle PEC Postemailbox:

Server posta in arrivo: mail.postemail.it

- protocollo pop3: il server richiede una connessione crittografata (ssl) porta 995

- protocollo imap: il server richiede una connessione crittografata (ssl) porta 993

Server posta in uscita: mail.postemail.it

- Protocollo smtp: il server richiede una connessione crittografata (ssl) porta 465

- Attivare la funzione: "Server della posta in uscita - Autenticazione del server necessaria"

Indicazioni sui parametri di configurazione sono riportate anche agli indirizzi:

<http://postecert.poste.it/pec/configurazione.shtml>, per l'offerta Postecert Postemail Certificata

<http://www.poste.it/postali/online/postemailbox/pec.shtml>, per l'offerta Postemailbox

L'autenticazione del titolare alla propria casella di posta elettronica certificata viene effettuata tramite credenziali riservate (userid e password):

- fornite da Postecom per la Modalità Base
- definite dal cliente in fase di acquisto online per la casella per persona fisica;
- generate a seguito della registrazione a poste.it per gli utenti che hanno aderito all'offerta Postemailbox e che hanno attivato la Posta Elettronica Certificata a seguito della sottoscrizione contrattuale presso un Ufficio Postale abilitato.
- impostate dall'Amministratore del Sistema per la Modalità Avanzata.

È necessario che il Titolare provveda al cambiamento della password la prima volta che accede alla propria utenza. L'interfaccia web di accesso al servizio, tra le diverse funzionalità esposte, consente anche di impostare una nuova password. Per un sicuro e corretto utilizzo della propria casella di Posta Elettronica Certificata, si consiglia di effettuare il cambiamento della password periodicamente.

## **8 CONDIZIONI DI FORNITURA**

Il servizio nelle modalità Base ed Avanzata prevede un canone annuo, il contratto può essere pari a 1, 2 o 3 anni.

Per aderire al Servizio sono possibili differenti modalità a seconda della tipologia di utenza interessata.

## Caselle per appartenente ad Organizzazione

- Il servizio è regolato dalle Condizioni Generali di Servizio per l'utenza business che congiuntamente alla richiesta di attivazione costituiscono il contratto di servizio. Tale contratto viene sottoscritto dal Legale Rappresentante o da soggetto con potere di firma, e in cui viene individuata la figura di "Amministratore del Sistema" quale soggetto di interfaccia con il Gestore, preposto alla individuazione degli Utilizzatori delle caselle di posta elettronica certificata. Relativamente alla documentazione da fornire in aggiunta al Contratto sopra menzionato, occorre distinguere due situazioni, a seconda che il Servizio sia fornito nella Modalità Base piuttosto che in quella Avanzata.
  - **Modalità Base - dominio standard** – per ogni lotto di caselle associato all'Organizzazione, viene redatta una scheda di registrazione al servizio contenente l'elenco delle username da attivare.
  - **Modalità Avanzata - dominio dedicato** - lo specifico dominio dovrà essere utilizzato dall'Organizzazione esclusivamente per l'inoltro/ricezione di messaggi di posta elettronica certificata. Oltre al contratto di Servizio già sottoscritto dall'Organizzazione non è prevista altra documentazione aggiuntiva. Per poter utilizzare il Servizio, il mantainer del dominio dell'Organizzazione dovrà indirizzare la risoluzione del dominio di posta certificata verso i sistemi messi a disposizione da Postecom.
- **Caselle per persona fisica** – il singolo Richiedente sottoscrive il Contratto di Servizio e comunica i dati necessari per l'attivazione della propria utenza.

Per Utilizzatori si intendono i soggetti individuati ed autorizzati dal Cliente all'utilizzo della casella di Posta Elettronica Certificata data loro in assegnazione e delle cui azioni/omissioni il Cliente medesimo rimarrà responsabile per tutta la durata dell'erogazione del servizio.

Il contratto standard prevede una durata annuale, biennale o triennale, a seconda delle specifiche Condizioni Generali di Contratto sottoscritte dal Titolare.

La disdetta potrà inoltre essere inoltrata attraverso casella di posta certificata, con richiesta firmata digitalmente e trasmessa all'indirizzo [gestionepec@postecert.it](mailto:gestionepec@postecert.it).

Alla scadenza del contratto, qualora non rinnovato dal Titolare, Postecom provvederà al blocco del servizio e, trascorsi 30 giorni, si riserva il diritto di effettuare la cancellazione dei messaggi e dei relativi allegati ai messaggi di posta elettronica certificata.

## 8.1 Onerosità del servizio

La prestazione del Servizio, salvo promozioni, è a titolo oneroso e prevede il pagamento di un canone. Il pagamento del Servizio può avvenire contestualmente al momento della richiesta ovvero in seguito alla erogazione del Servizio, e comunque in relazione a quanto indicato negli specifici accordi contrattuali.

In caso di pagamento successivo all'emissione della fattura, quest'ultima verrà inviata secondo la modalità indicata nella Richiesta di attivazione del Servizio o nel Modulo Estensione Validità, salvo diversi accordi

contrattuali tra le Parti. Tale pagamento dovrà essere tassativamente corrisposto entro il termine indicato nella fattura stessa. In caso di ritardo nel pagamento, Postecom si riserva il diritto di procedere alla disattivazione dell'utenza e di risolvere il rapporto contrattuale, dandone comunicazione al Cliente, fermo restando l'obbligo del Cliente di provvedere al pagamento del corrispettivo dovuto per il Servizio erogato sino alla disattivazione del servizio stesso. All'interno della comunicazione al cliente sarà presente con un preavviso di almeno 30 giorni, la notifica di cancellazione dei messaggi comprensivi di eventuali allegati contenuti nella propria casella. Al momento del rinnovo, il contratto può essere rinnovato per la medesima durata (o per la diversa durata specificata dal Cliente nel caso dell'offerta Postecert) tramite il Modulo Estensione Validità da trasmettersi nelle modalità indicate nel Modulo stesso. Il pagamento segue le stesse modalità utilizzate per il primo acquisto.

## 8.2 Sospensione del Servizio

Postecom S.p.A. potrà, fermi restando gli obblighi di legge, sospendere temporaneamente il Servizio per procedere alla manutenzione della piattaforma tecnologica, dandone comunicazione al Titolare tramite e-mail o avviso pubblicato sul sito Internet <http://postecert.poste.it>, con un preavviso di 1 (uno) giorno.

Postecom S.p.A. potrà sospendere il Servizio anche in caso di violazione da parte del Titolare degli obblighi posti a suo carico in base a quanto previsto dal Manuale Operativo o dallo specifico accordo contrattuale, dandone comunicazione al Titolare mediante e-mail e fatta salva ogni eventuale azione di rivalsa nei riguardi del responsabile delle violazioni.

Nel caso in cui l'esecuzione del Servizio fosse ritardata, impedita od ostacolata da cause di forza maggiore, l'esecuzione medesima si intenderà sospesa per un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore.

Per "forza maggiore" si intende qualsiasi circostanza al di fuori del ragionevole controllo di Postecom e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce ad atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, scioperi, serrate o altre vertenze sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie ed altre circostanze che esulino dal controllo di Postecom.

Sarà in facoltà di ciascuna delle Parti recedere immediatamente dal rapporto contrattuale, dandone comunicazione scritta all'altra parte tramite raccomandata a/r (per Postecom S.p.A. all'indirizzo: Postecom S.p.A. – Amministrazione Contratti, via Cordusio 4, 20123 – Milano), fermo restando l'obbligo del Titolare a pagare il corrispettivo per il Servizio erogato sino alla data di efficacia del recesso.

A seguito della richiesta Postecom provvederà, alla scadenza del contratto o alla data indicata dal cliente, alla disattivazione dei servizi.

Il recesso sarà efficace entro 30 giorni dalla spedizione della suddetta raccomandata.

Il cliente è tenuto al pagamento di tutto il periodo contrattuale e di eventuali penali.

Fermo restando quanto previsto dalle clausole del Contratto di Servizio, il rapporto contrattuale tra Postecom e il Titolare si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cc, senza necessità di disdetta o

preavviso, qualora il Titolare utilizzi il Servizio per finalità contrarie a leggi, regolamenti, altre disposizioni normative in generale o disposizioni di pubbliche autorità, o comunque per la violazione degli obblighi di cui alle precedenti clausole contrattuali, fermo restando il diritto di Postecom a ricevere il pagamento del corrispettivo del Servizio erogato sino alla data della risoluzione, oltre al risarcimento di tutti i danni eventualmente subiti.

In caso di risoluzione del contratto per qualsivoglia ragione ovvero in assenza di rinnovo, Postecom provvede tempestivamente alla disattivazione dell'utenza e, in coerenza alla tempistica indicata nel contratto, alla cancellazione dei messaggi comprensivi di eventuali allegati contenuti in ciascuna casella di Posta Elettronica Certificata.

Il preavviso di cancellazione dei messaggi trascorsi 30 giorni dalla scadenza del contratto viene inviato al cliente contestualmente alle comunicazioni di avviso scadenza del contratto.

## 9 LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DI QUALITA'

### Destinatari degli invii

Numero massimo di destinatari per messaggi originati da caselle di Posta Elettronica Certificata	100 destinatari
--	-----------------

### Dimensione dei messaggi

Dimensione massima garantita per il singolo messaggio accettabile da caselle Postemail Certificata.	100 MB
---	--------

### Disponibilità

Disponibilità del servizio nel periodo di riferimento (*)	99,8 %
Durata massima di indisponibilità del servizio nel periodo (*)	262,8 minuti
Durata massima per singola indisponibilità del servizio (*)	131,4 minuti

*(\*)Il periodo temporale di riferimento, per il calcolo della disponibilità del servizio di posta elettronica certificata, e' pari ad un quadrimestre.*

## SEZIONE III: OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ

### 10 OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ

#### 10.1 Obblighi del Gestore

- Assicura l'interoperabilità con gli altri gestori di Posta Elettronica Certificata.
- Rilascia al mittente che utilizza i propri servizi la ricevuta di accettazione nella quale sono contenuti i dati di certificazione che costituiscono prova dell'avvenuta spedizione del messaggio di Posta Elettronica Certificata.
- Fornisce all'indirizzo del mittente le ricevute di avvenuta consegna.
- Nel caso di trasmissione tra caselle appartenenti a gestori diversi, rende disponibili, nei casi previsti dalla legge, i log inerenti le specifiche trasmissioni.
- Rilascia, se Gestore della casella di Posta Certificata del destinatario, la ricevuta di presa in carico del messaggio al Gestore della casella del mittente.
- Comunica al mittente, nei casi previsti e mediante un apposito avviso, la mancata consegna del messaggio.
- Sottoscrive con firma elettronica avanzata le ricevute rilasciate.
- Sottoscrive con firma elettronica avanzata le buste di trasporto, al fine di garantirne la provenienza, l'integrità e l'autenticità.
- Appone a ciascuna trasmissione un riferimento temporale generato con un sistema che garantisce uno scarto non superiore ad un minuto secondo rispetto alla scala di tempo universale coordinato (UTC), determinata ai sensi dell'art. 3, comma 1, della legge 11 agosto 1991, n. 273.
- Esegue, senza soluzione di continuità, il salvataggio dei log dei messaggi generati nell'intervallo temporale predefinito.
- Appone giornalmente la marcatura temporale al file dei log relativo al periodo.
- Tratta i virus secondo quanto previsto dal DM 2 novembre 2005, informando il mittente sul fatto che il messaggio inviato contiene un virus e conservando per 30 mesi i messaggi relativi.
- Garantisce i livelli di servizio previsti dal DM 2 novembre 2005 e riportati nel capitolo 9.
- Se Gestore mittente (nei casi di mancata ricezione, nelle 12 ore successive all'inoltro del messaggio, della ricevuta di presa in carico o di avvenuta consegna del messaggio inviato) comunica al mittente che il Gestore del destinatario potrebbe non essere in grado di realizzare la consegna del messaggio e, in assenza di comunicazioni nelle successive 12 ore, comunica al mittente avviso relativo alla mancata consegna del messaggio.
- Segnala al destinatario i messaggi non qualificabili come Posta Elettronica Certificata.
- Si attiene alle regole di cui al DM 2 novembre 2005 per l'accesso all'elenco pubblico dei gestori di posta elettronica certificata.

## 10.2 Obblighi del soggetto Titolare del servizio

- Fornisce in maniera veritiera e sotto la sua responsabilità le informazioni richieste dal Gestore ai fini dell'attivazione del servizio.
- Gestisce in maniera sicura le credenziali per l'accesso alla casella di Posta Elettronica Certificata.
- Si avvale, per l'utilizzo della Posta Certificata, dei soggetti inclusi nell'Elenco dei Gestori accreditati gestiti dal AgID.
- Nel caso intenda utilizzare il servizio di Posta Certificata nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, dichiara espressamente il proprio indirizzo. Nei casi corrispondenti, revoca la dichiarazione con le stesse modalità.

## 10.3 Obblighi dell'utente della casella, se distinto dal Titolare del servizio

- Gestisce in maniera sicura le credenziali per l'accesso alla casella di Posta Elettronica Certificata.

## 10.4 Responsabilità

Il Gestore è responsabile, verso gli utenti del servizio di Posta Elettronica Certificata, per l'adempimento degli obblighi derivanti dall'espletamento delle attività previste dal DLvo 82/2005, dal DPR 68/2005, dal DM 02/11/05 e successive loro modifiche e integrazioni.

Il Gestore non assume responsabilità per l'uso improprio delle caselle di Posta Elettronica Certificata.

Postecom non sarà in nessun caso responsabile per i danni derivanti dall'inosservanza da parte del Cliente degli obblighi posti a suo carico.

Le limitazioni agli indennizzi stabilite dal Gestore sono riportate nell'apposito capitolo e nel contratto fornito al cliente.

Il titolare del contratto di servizio è responsabile della correttezza e completezza dei dati necessari per l'attivazione e la gestione delle caselle di Posta Elettronica Certificata.

## 11 ESCLUSIONI E LIMITAZIONI DI INDENNIZZO

Qualsiasi contestazione relativa all'esecuzione del Servizio dovrà essere comunicata per iscritto dal Cliente a Postecom entro e non oltre il termine di quindici giorni dalla data dell'evento, tramite raccomandata A/R. Postecom non è responsabile per disservizi che non siano comunicati nei modi e nei tempi indicati.

Fatti salvi i casi di dolo o colpa grave, Postecom sarà responsabile nei confronti del Cliente esclusivamente per i danni connessi all'esecuzione del Servizio in caso di mancato rispetto dei parametri di disponibilità stabiliti nei livelli di servizio indicati nel Manuale Operativo. Tali parametri non comprendono le attività di manutenzione ordinaria e/o straordinaria.

Postecom non sarà in ogni caso responsabile verso il Cliente per ritardi, malfunzionamenti e interruzioni del Servizio non direttamente imputabili a Postecom quali, a titolo esemplificativo: eventi di forza maggiore, comunicazione errata, incompleta o non veritiera da parte del Cliente dei dati necessari per l'esecuzione del

Servizio, presenza di virus o errori nei documenti elettronici o file in generale allegati ai messaggi consegnati dal Cliente a Postecom per l'esecuzione del Servizio, errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente o dei destinatari dei messaggi, malfunzionamento dei terminali utilizzati dal Cliente o dai destinatari dei messaggi, uso improprio della casella da parte del Cliente o dei destinatari dei messaggi, interruzione totale o parziale del servizio di accesso fornito dall'operatore di telecomunicazioni.

In ogni caso, il risarcimento dei danni sarà commisurato alla quota parte di servizio per cui si è verificata la mancata fruizione e non potrà in alcun modo eccedere il canone annuale di cui alle Condizioni Generali del Servizio.

## SEZIONE IV: STANDARD E PROCEDURE

### 12 STANDARD E PROCEDURE APPLICATE

#### 12.1 Standard di qualità e sicurezza dei processo

##### 12.1.1 Standard di qualità

Di seguito l'elencazione degli standard per la Gestione del Sistema di Qualità usati nell'azienda Postecom come riferimento per la definizione, gestione e controllo dei processi oppure come standard di certificazione.

Codice Documento	Titolo
UNI EN ISO 9001:2008	Sistemi di gestione per la qualità

##### 12.1.2 Standard di sicurezza

Di seguito l'elencazione degli standard per la Gestione del Sistema di Sicurezza delle Informazioni applicati nell'azienda Postecom come riferimento per pianificazione, implementazione, gestione e controllo dei processi di sicurezza e come standard di certificazione.

Codice Documento	Titolo
ISO/IEC 27001:2013	Sistema di gestione sicurezza delle informazioni
ISO/IEC 27002	Code of practice for information security
ISO/IEC 27003	Guidance in implementing an ISMS
ISO/IEC 27004	Information Security Management Measurement



### 12.1.3 Standard tecnologici

Relativamente ai processi ed alle applicazioni individuate dall'allegato tecnico al DM 2 novembre 2005, il servizio Postemail Certificata è conforme agli standard elencati nella tabella che segue.

Codice	Titolo
RFC 1847	Security Multiparts for MIME: Multipart/Signed and Multipart/Encrypted
RFC 1891	SMTP Service Extension for Delivery Status Notifications
RFC 1912	Common DNS Operational and Configuration Errors
RFC 2045	Multipurpose Internet Mail Extensions (MIME) Part One: Format Of Internet Message Bodies
RFC 2049	Multipurpose Internet Mail Extensions (MIME) Part Five: Conformance Criteria and Examples
RFC 2252	Lightweight Directory Access Protocol (v3): Attribute Syntax Definitions
RFC 2315	PKCS #7: Cryptographic Message Syntax Version 1.5
RFC 2633	S/MIME Version 3 Message Specification
RFC 2660	The Secure HyperText Transfer Protocol
RFC 2821	Simple Mail Transfer Protocol
RFC 2822	Internet Message Format
RFC 2849	The LDAP Data Interchange Format (LDIF) - Technical Specification
RFC 3174	US Secure Hash Algorithm 1 (SHA1)
RFC 3207	SMTP Service Extension for Secure SMTP over Transport Layer Security
RFC 3280	Internet X.509 Public Key Infrastructure Certificate and Certificate Revocation List (CRL) Profile
ISO/IEC 9594-8:2001	Open Systems Interconnection – The Directory: Public-key and attribute certificate frameworks

## 12.2 Gestione della piattaforma tecnologica

Lo scopo delle procedure messe in atto dal Gestore Postecom per la conduzione dei sistemi di Posta Elettronica Certificata è quello di:

- rendere disponibili informazioni certe sulla configurazione del sistema e le relazioni che intercorrono tra i vari elementi anche al fine di apportare modifiche in modo controllato;
- assicurare il controllo delle modifiche alla configurazione nel rispetto dei ruoli come definiti dalla norma e che hanno competenza sulle attività di modifica agli elementi di configurazione;
- tracciare la storia della configurazione per ricostruire versioni del sistema di gestione della Posta Elettronica Certificata ed identificare cause di eventuali problemi verificatisi a seguito di modifiche ai sistemi per l'erogazione.

### 12.2.1 Attivazione della procedura di gestione della configurazione

La procedura è attivata dal Responsabile Servizi Tecnici per la Posta Certificata:

- in caso di prima installazione dell'hardware e del software applicativo e dei successivi aggiornamenti,
- per controllare periodicamente lo stato della configurazione su base periodica o su specifica richiesta delle funzioni interessate.

### 12.2.2 Aggiornamento della configurazione

L'aggiornamento della configurazione viene effettuato con l'ausilio di strumenti di sistema che generano una tracciatura completa dello stato di configurazione di ogni componente il sistema di Posta Elettronica Certificata.

Le informazioni contenute nella scheda tecnica sono generate dal sistema di configuration management.

Le informazioni minime tracciate nella scheda tecnica sono:

- hardware: CPU, hard disk, porte;
- apparati di rete: switch, router;
- software di base: sistema operativo;
- software applicativo: versione installata.

Alla scheda tecnica sono associate informazioni aggiuntive relative al responsabile della gestione della risorsa di elaborazione ed al responsabile delle risorse dati, secondo lo schema che segue:

- Alta: se la compromissione della risorsa impatta sulla Posta Certificata in maniera bloccante tale per cui una o più funzionalità critiche per l'utenza non sono disponibili;
- Media: se la compromissione della risorsa limita la funzionalità di Posta Certificata in alcune sue componenti secondarie tali da non impedirne comunque una fruizione anche se parziale;
- Bassa: se la compromissione della risorsa che fa parte del sistema di gestione della Posta Certificata può essere accomunata ai comuni malfunzionamenti e dunque non sono riscontrabili ripercussioni significative sulla fruizione del servizio.

### 12.2.3 Controllo dello stato di configurazione

Con periodicità mensile, o su richiesta della funzione responsabile del servizio di Posta Certificata viene effettuato il controllo dello stato della configurazione.

Tali informazioni sono riportate in un apposito report contenente al minimo le seguenti informazioni:

- identificativo dell'item di configurazione;
- stato dell'item (attivo/non attivo);
- data (attivazione/disattivazione).

## 12.3 Gestione delle verifiche afferenti la sicurezza

Gli strumenti che sono implementati ai fini della sicurezza permettono di:

- individuare le vulnerabilità;
- classificare il grado di gravità delle situazioni di rischio;
- individuare le azioni correttive per minimizzare il rischio.

Lo stato dei processi relativamente alla sicurezza è monitorato mediante apposite verifiche tecniche e di conformità svolte rispettivamente dal Responsabile della Sicurezza e dal Responsabile dell'Audit nominati per il Servizio di Posta Elettronica Certificata.

La procedura di verifica è attivata a seguito di:

- attività pianificate e definite nei piani di vulnerability assessment;
- attività pianificate e definite nei piani delle verifiche ispettive svolte con periodicità semestrale;
- attività non pianificate ma che possono rendersi necessarie in forma occasionale;
- mutamenti significativi della infrastruttura di rete e dei sistemi;
- sostanziali mutamenti dello scenario delle minacce cui le reti ed i sistemi sono soggetti;
- incidenti di sicurezza, quando (dopo averne eliminato gli effetti) sia necessario effettuare approfondite analisi per determinarne le possibili cause.

Le verifiche di sicurezza sono svolte dai rispettivi Responsabili eventualmente con il supporto di un apposito Team specialistico che può essere formato da personale interno o da personale esterno con competenze puntuali nel settore della sicurezza.

## 13 SOLUZIONI FINALIZZATE A GARANTIRE IL

## **COMPLETAMENTO DELLA TRASMISSIONE**

### **13.1 Approccio organizzativo**

La continuità del servizio, anche al fine di assicurare il completamento delle fasi di trasmissione dei messaggi, è assicurata attraverso procedure di escalation che mirano alla gestione affidabile e controllata del servizio di Posta Certificata.

Per processo di escalation si intende l'esecuzione delle attività correlate alla risoluzione dei malfunzionamenti/guasti sui prodotti/entità, impiegate nel sistema di produzione, per i quali sia necessario un passaggio al livello di competenza/responsabilità superiore.

Il processo di escalation viene attivato nel momento in cui è accertata l'impossibilità di risolvere l'inconveniente a quel livello di competenze/responsabilità (se il problema risulta chiaramente identificato ed esistono le condizioni per procedere alla sua risoluzione, il caso non viene scalato).

Nel seguito viene delineata la modalità operativa adottata quando la risoluzione del problema o la correzione dell'anomalia richiede l'intervento di altre entità, al fine di garantire l'efficacia e efficienza sia delle attività di ripristino che del flusso informativo.

Responsabilità e tempi della procedura di escalation sono schematizzati di seguito.

Tempi	Escalation
Completamento della fase entro 60 minuti dal malfunzionamento	<p>Il personale dell'Esercizio, coordinato dal Responsabile dei Servizi Tecnici, rilevato il verificarsi del guasto/anomalia identifica ed attiva le contromisure opportune.</p> <p>In base ai risultati della diagnosi effettuata, il personale provvede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ richiedere l'intervento di ulteriori risorse specialistiche (altri sistemisti o reperibile di secondo livello se in orario di reperibilità), se non in grado di procedere autonomamente;</li> <li>➤ coinvolgere immediatamente tutto il personale interessato dal malfunzionamento, ed in relazione alla tipologia di problema emerso;</li> <li>➤ informare immediatamente il Responsabile del servizio Postemail Certificata per mail e per telefono, avendo cura di specificare la natura del problema;</li> <li>➤ informare il Customer Care (assistenza tecnica telefonica) attraverso mail;</li> <li>➤ se il malfunzionamento è imputabile ad un attacco/incidente di sicurezza, attivare la Procedura di Gestione degli incidenti di sicurezza;</li> <li>➤ Il Responsabile del servizio Postemail Certificata, una volta ricevuta la comunicazione, provvede a:                         <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ informare immediatamente il proprio Manager;</li> <li>▪ nel caso il problema sia di natura applicativa, deve coinvolgere, appena possibile, gli sviluppatori e/o il fornitore del prodotto (se applicativo acquistato) attivando la Procedura di Manutenzione del sw applicativo.</li> </ul> </li> </ul>

Tempi	Escalation
Completamento della fase entro 120 minuti dal malfunzionamento	<p>Il personale dell'Esercizio, coordinato dal Responsabile dei Servizi Tecnici, analizzato il guasto, provvede a coordinare l'attuazione di contromisure aggiuntive.</p> <p>Qualora, queste ultime si dimostrassero efficaci, il personale provvede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ chiudere l'intervento registrando le contromisure adottate;</li> <li>➤ informare il Responsabile del servizio Postemail Certificata, precedentemente coinvolto, attraverso mail e telefono;</li> <li>➤ informare il Customer Care attraverso mail.</li> </ul> <p>Il Responsabile del servizio Postemail Certificata, una volta ricevuta la comunicazione di chiusura del guasto dal Data Center, provvede ad informare immediatamente il proprio Manager.</p> <p>In caso di inefficacia e trascorsi i tempi previsti, il Manager di Esercizio ed il Manager del Marketing, provvedono ad informare, qualora ritenuto necessario e attraverso gli strumenti ritenuti più efficaci:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ l'Amministratore Delegato, al fine di consentirgli l'individuazione delle azioni più opportune;</li> </ul> <p>Il Responsabile dei Servizi Tecnici informa le figure sopra elencate del tipo di malfunzionamento, e fornisce una stima dei tempi necessari al superamento del problema.</p> <p>I Manager coinvolti, ricevuta la comunicazione provvedono ad attivare il processo informativo mediante le funzioni aziendali e gli strumenti opportuni, verso i Clienti coinvolti.</p>

Non appena il malfunzionamento è stato risolto il Responsabile Servizi Tecnici provvede a darne informazione alle seguenti funzioni, attraverso mail:

- Responsabile del servizio Postemail Certificata;
- Servizi al Cliente (assistenza tecnica telefonica);
- Manager di Esercizio;
- qualora ritenuto necessario, Amministratore Delegato.

Il Responsabile del Servizio, ricevuta la notizia della soluzione del problema, provvede ad attivare il processo informativo mediante le funzioni aziendali e gli strumenti opportuni, verso i Clienti coinvolti.

Il processo termina con la completa risoluzione del malfunzionamento; la chiusura (data ed ora) del processo viene registrata dallo strumento stesso.

## 13.2 Approccio tecnologico

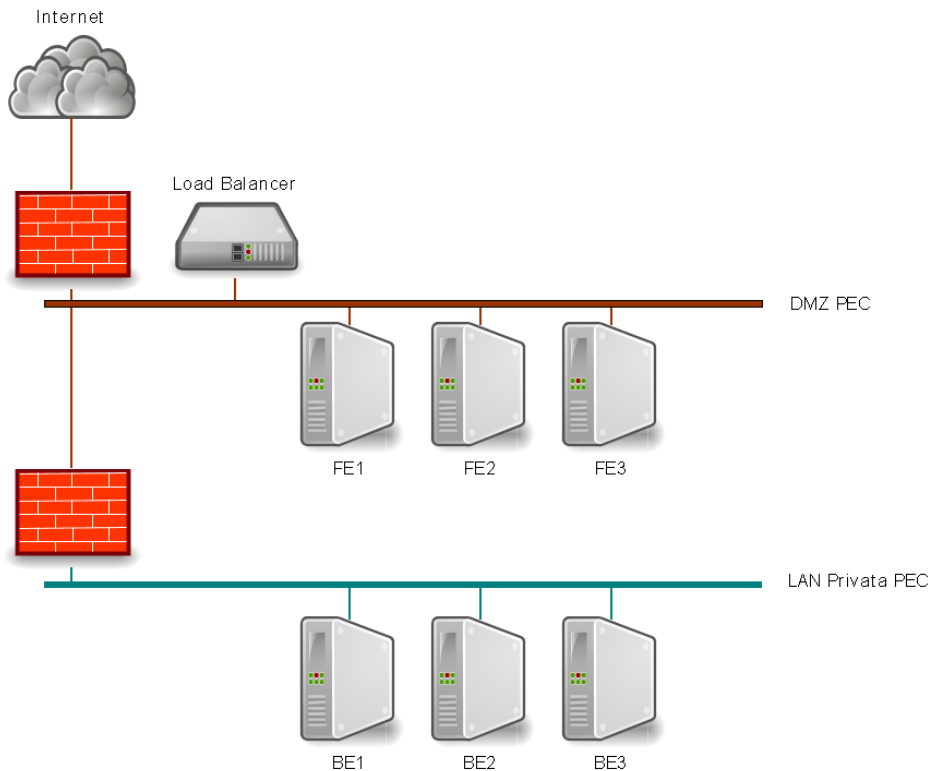
### 13.2.1 Connettività

I collegamenti alla rete del centro servizi Postecom sono opportunamente ridondati al fine di assicurare la connettività dei sistemi in tutte le occasioni possibili, consentendo così il completamento delle trasmissioni telematiche dei messaggi di Posta Elettronica Certificata anche nelle situazioni critiche.

Carrier	Banda (Mbps)	POP	Tipologia accesso Internet	Tecnologie di accesso
Fastweb NaMeX	100	Roma	Banda Nazionale	FO Giga Ethernet
Fastweb	2x100	Roma	Banda Nazionale e Internazionale	FO Giga Ethernet
COLT Telecom	34	Roma	Banda Nazionale e Internazionale	ATM
Telecom Italia	2x100	Milano	Banda Nazionale e Internazionale	FO Giga Ethernet
Telecom Italia MIX	100	Milano	Banda Nazionale	FO Giga Ethernet

### 13.2.2 Sistemi tecnologici

Nella seguente figura è illustrato uno schema semplificato dell'architettura fisica del servizio PosteMail Certificata.



Il sistema è costituito da server che realizzano funzioni di front-end denominati FEx ed un sistema di backend costituito da ulteriori server denominati Sx. I server di front-end e quelli di back-end sono posizionati su 2 LAN distinte ognuna protetta tramite Firewall in ridondanza che assicurano la continuità di servizio anche in caso di fault di uno di essi. Sono inseriti dispositivi di load-balancing (anche essi in ridondanza) che permettono di re-dirigere il traffico verso un dato servizio su più di un server fisico.

Tale architettura garantisce le seguenti funzionalità:

- affidabilità: in caso di fault di un elemento del servizio, questo non ne risente in quanto:
  - in caso di fault di un server di front-end, tutto il traffico viene re-diretto dagli apparati di load-balancing verso i server attivi;
  - in caso di fault di un server di back-end, il server “superstite” prenderà automaticamente in carico tutte le attività e le risorse del server malfunzionante. Tutte le informazioni rilevanti (caselle, configurazioni, etc.) sono memorizzate su dispositivi di memoria di massa dedicati collegati ai server tramite collegamenti in fibra ottica.
  - in caso di fault di un firewall o di un apparato di load-balancing, il funzionamento del sistema verrà garantito da un secondo elemento attivato tramite i meccanismi interni dello specifico apparato.
- sicurezza: l'introduzione di elementi di load-balancing permette di implementare facilmente funzionalità di NAT e conseguentemente di disaccoppiare la corrispondenza tra un servizio ed i server fisici che lo erogano, diminuendo quindi i rischi in caso di attacco informatico.
- scalabilità: l'architettura permette di scalare facilmente sia in modalità orizzontale che in modalità verticale. In particolare la scalabilità orizzontale è utilizzata soprattutto sui front-end in quanto, a seguito del rilevamento di una crescita delle attività dai parte dei singoli server di front-end, è sufficiente mettere in linea ulteriori server con le stesse caratteristiche degli altri e aggiungere nella configurazione degli apparati di load-balancing tali server nella lista di quelli abilitati per il servizio. Sui server di back-end viene garantita la scalabilità verticale, adottando specifici server le cui risorse - CPU, RAM, disco - possono essere aggiornati a caldo, sino ad una certa soglia oltre la quale vengono attivati meccanismi di scalabilità orizzontale compatibili con il software utilizzato.

## 14 REPERIMENTO E PRESENTAZIONE DELLE INFORMAZIONI DEI LOG

Il servizio di Postemail Certificata garantisce la tracciatura dei messaggi in tutte le fasi significative.

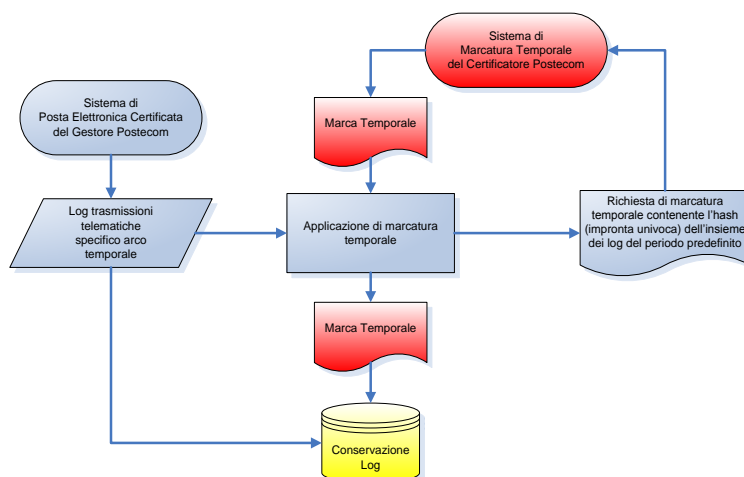
In particolare, in funzione delle singole operazioni interessate alla tracciatura, sono memorizzati i seguenti dati significativi:

- codice identificativo univoco assegnato al messaggio originale (Message-ID);
- data ora dell'evento interessato al processo di tracciatura;
- mittente del messaggio originale;
- destinatari del messaggio originale;
- oggetto del messaggio originale;



- tipo di evento interessato al processo di tracciatura (accettazione del messaggio, ricezione, consegna, emissione delle ricevute di errore, ogni altra operazione rilevante ai fini della trasmissione telematica definita dal DM 2 novembre 2005;
- codice identificativo (Message-ID) dei messaggi correlati (ricevute, errori, etc.);
- i dati identificativi del gestore mittente.

I dati afferenti i log sono registrati su idonei supporti e sottoposti con cadenza giornaliera al processo di marcatura temporale secondo lo schema indicato di seguito.



I log dei messaggi sono conservati per 30 mesi a cura del Gestore.

Le richieste di accesso ai log da parte dell'interessato possono essere inoltrate all'indirizzo [supportopec@postecert.it](mailto:supportopec@postecert.it) e vengono risolte previo accertamento dei requisiti di autenticità e legittimità.

L'accesso ai log dei messaggi può avvenire previa richiesta dell'autorità giudiziaria.

Le richieste Il Gestore del servizio di Posta Certificata conserva in un apposito registro tutte le informazioni significative, attinenti la trasmissione dei messaggi PEC.

A richiesta ed in relazione allo specifico evento, ai soggetti aventi diritto, sono rese disponibili le informazioni contenute nei log relative alla trasmissione di messaggi all'interno del sistema di posta elettronica certificata, come individuate dall'allegato tecnico al DM 2 novembre 2005.

La richiesta avviene attraverso lo specifico modulo messo a disposizione da Postecom. Per accedere alle informazioni contenute nei log, il titolare della casella deve inviare all'indirizzo [supportopec@postecert.it](mailto:supportopec@postecert.it), tramite la propria casella di posta elettronica certificata (ovvero tramite fax al numero riportato sul modulo, con allegata copia del documento di identità), una richiesta di informazioni utilizzando l'apposito modulo, specificando i dati indicati nel seguito:

- Indirizzo mittente
- Indirizzo destinatario/i
- Data di invio, nella forma gg/mm/aaaa (massimo una settimana)
- Identificativo del messaggio
- Parte dell'oggetto del messaggio.

## SEZIONE V: PROTEZIONE DATI PERSONALI

### 15 ORGANIZZAZIONE PRIVACY

I dati personali rilasciati dei soggetti che accedono al servizio di Posta Elettronica Certificata sono trattati conformemente a quanto previsto dal D.Lgs. 196/03 “Codice in materia di protezione dei dati personali”.

Le figure a cui sono attribuiti specifici ruoli e responsabilità nel trattamento dei dati personali sono:

- Titolare;
- Responsabile;
- Incaricato.

Il Titolare è il soggetto cui compete la scelta in ordine alle finalità e modalità del trattamento.

Il Responsabile è la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione o qualsiasi altro ente, associazione od organismo preposti dal Titolare al trattamento dei dati personali (art. 4 D. Lgs 196/03), che agisce sotto la sua diretta vigilanza.

L'incaricato è la figura addetta materialmente al trattamento dei dati personali.

Ai fini degli adempimenti degli obblighi imposti dal Codice, Postecom ha adottato la seguente organizzazione:

- Titolare è Postecom S.p.A. rappresentata dai soggetti indicati dallo Statuto (Presidente e Amministratore Delegato);
- Responsabili del Trattamento sono:

- a) i Responsabili pro-tempore delle funzioni organizzative di primo livello (Responsabili privacy di I livello);
- b) le funzioni che riferiscono direttamente ai primi livelli organizzativi, nella persona dei Responsabili pro-tempore, qualora formalmente nominati con Ordine/Note di Servizio, ciascuno limitatamente al proprio ambito di competenza (Responsabili privacy di II livello);
- c) le risorse formalmente nominate dai Titolari per i perimetri di attività assegnati.
  - Responsabile del trattamento delle istanze art. 7 e 8 è:
    - a) la funzione Sicurezza che conduce le attività di verifica delle istanze ed individua le operazioni che devono essere svolte per ottemperare ai diritti dell'interessato.
      - Incaricati sono i dipendenti di Postecom e le figure assimilate ex D.Lgs 276/2003 addetti materialmente al trattamento dei dati personali.

## 16 MODALITA' DI PROTEZIONE DEI DATI

### 16.1 Dati personali

Ai sensi dell'art. 4 del D.Lgs.196/03 per dati personali si intende: "qualunque informazione relativa a persona fisica, identificata o identificabile, anche indirettamente, mediante riferimento a qualsiasi altra informazione, ivi compreso un numero di identificazione personale".

Nell'ambito del servizio sono ritenuti dati personali relativi al titolare della casella o di eventuali terzi, nonché i dati contenuti nei campi informativi relativi alla modulistica utilizzata nel corso della fruizione del servizio.

### 16.2 Diritti degli interessati

Postecom garantisce la tutela dei diritti degli interessati attraverso processi organizzativi e procedure che consentono di:

- fornire agli interessati adeguata informativa sul trattamento dei dati, ambiti e finalità;
- gestire le richieste degli interessati ai sensi rt. 7 e 8 del D.Lgs. 196/03;
- gestire i consensi richiesti all'interessato relativamente al trattamento dei propri dati personali nell'ambito del servizio di Posta Elettronica Certificata.

### 16.3 Sicurezza dei dati

Come previsto dalle norme, Postecom adotta idonee e preventive misure di sicurezza al fine di ridurre al minimo:

- i rischi di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati, di danneggiamento delle risorse hardware su cui sono registrati e dei locali ove vengono custoditi;
- l'accesso non autorizzato ai dati stessi;
- modalità di trattamento non consentite dalla legge o dai regolamenti aziendali.

Le misure di sicurezza adottate assicurano:

- l'integrità dei dati, da intendersi come salvaguardia dell'esattezza dei dati, difesa da manomissioni o modifiche da parte di soggetti non autorizzati;
- la disponibilità dei dati, da intendersi come la certezza che l'accesso sia sempre possibile quando necessario; indica quindi la garanzia di fruibilità dei dati e dei servizi, evitando la perdita o la riduzione dei dati e dei servizi;
- la confidenzialità/riservatezza dei dati, da intendersi come garanzia che le informazioni siano accessibili solo da persone autorizzate e come protezione delle trasmissioni e controllo degli accessi stessi.
- Il Sistema di Gestione Qualità e Sicurezza attuato in Postecom è certificato secondo le norme ISO 9001 e ISO 27001, ed è stato strutturato per garantire la compliance normativa e tenere sotto controllo i possibili rischi sulla sicurezza dei sistemi informativi. Le procedure e le metodologie adottate ed applicate sono riferite all'intero ciclo di vita del servizio di Posta elettronica certificata.

## **SEZIONE V: ALLEGATI**

### **17 STRUTTURAZIONE DELL'OFFERTA DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA DEL GESTORE ACCREDITATO POSTECOM**

Offerta	Tipologia servizio PEC	Target clienti	Domini		Dimensione min. casella	N.max destinatari	Dim. allegato	Modalità di adesione	Durata contratto (anni)	Tempi di attivazione (gg lavorativi)
<b>Postecert Postemail Certificata</b>	modalità base	Retail		username@postecert.it, username@postemailcertificata.it	100 MB	100	100 MB	acquisto da sito, invio della documentazione a Postecom	1,2,3	2
	modalità base	Retail provenienza CECPA C		username@ecpc.postecert.it	1 GB	100	100 MB	gratuita da sito, invio della documentazione a Postecom	1	1
	modalità base	Professionisti, Imprese, PA		username@postecert.it, username@postemailcertificata.it	1 GB	100	100 MB	tramite commerciale	1,2,3	2
	modalità avanzata	Professionisti, Imprese, PA	terzo livello su dominio postecert.it	nomecliente.postecert.it	1 GB	100	100 MB	tramite commerciale	1,2,3	10
	modalità avanzata	Professionisti, Imprese, PA	terzo livello su dominio del cliente	pec.miodominio.it	1 GB	100	100 MB	tramite commerciale	1,2,3	10
	modalità base	Professionisti		postepecc.it	4 GB	100	100 MB	preadesione da sito, acquisto e perfezionamento del contratto presso UP abilitato	1	2

