

Manuale Operativo

**SERVIZIO POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA DEL
GESTORE ACCREDITATO POSTE ITALIANE**

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 1 / 50
------------------------	---------------------------	--	--	----------------------

Indice

SEZIONE I – INFORMAZIONI GENERALI	5
1 INTRODUZIONE	5
1.1 Modifiche introdotte rispetto alla precedente emissione	5
2 CONTESTO NORMATIVO	7
3 DEFINIZIONI	8
4 DATI DEL GESTORE	12
4.1 Sito web del gestore	12
4.2 Responsabilità del Manuale Operativo, contatto per utenti finali e comunicazioni	12
4.3 Amministrazione del Manuale Operativo	13
4.3.1 Procedure per l’aggiornamento	13
4.4 Pubblicazione	13
SEZIONE II: POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	14
5 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	14
5.1 Caratteristiche generali del servizio	14
5.2 Definizione applicativa delle componenti il servizio	16
5.3 Ricevute ed avvisi rilasciati all’utente	17
5.3.1 Ricevute	17
5.3.1.1 Ricevuta di accettazione	17
5.3.1.2 Ricevuta di avvenuta consegna	17
5.3.1.3 Ricevuta completa di avvenuta consegna	17
5.3.1.4 Ricevuta di avvenuta consegna breve	17
5.3.1.5 Ricevuta di avvenuta consegna sintetica	18
5.3.2 Avvisi	18
5.3.2.1 Avviso di non accettazione per errori formali	18
5.3.2.2 Avviso di mancata consegna per superamento dei tempi massimi previsti	18
5.3.2.3 Avviso di non accettazione per virus informatico	19
5.3.2.4 Avviso di rilevazione virus informatico	19
5.3.2.5 Avviso di mancata consegna per virus informatico	19
5.3.2.6 Avviso di mancata consegna	19
5.3.3 Buste di anomalia	19
5.4 Riferimenti temporali dei messaggi	20

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 2 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	---------------

5.4.1	Sincronizzazione e distribuzione del riferimento temporale	20
6	CONTENUTO DELL'OFFERTA DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	21
6.1	Tipologie di utenti	21
6.1.1	Caselle rilasciate ad utenti appartenenti alle Unità Organizzative interne a Poste Italiane	21
6.1.2	Caselle rilasciate ad utenti appartenenti ad Organizzazione	21
6.1.3	Caselle per persona fisica	22
6.2	Caratteristiche della casella di Posta Elettronica Certificata	22
6.2.1	Modalità Base	22
6.2.1.1	Domini standard Postecert	22
6.2.2	Domini rilasciati in Modalità Avanzata	23
6.2.2.1	Domini rilasciati nell'ambito dell'offerta Postecert Postemail Certificata	23
6.2.3	Gestione invii massivi	24
6.2.4	Gestione della posta ordinaria	24
7	MODALITA' DI ACCESSO ALLA CASELLA	25
8	CONDIZIONI DI FORNITURA	26
8.1	Onerosità del servizio	28
8.2	Sospensione del Servizio	28
8.3	Cessazione dell'attività di Gestore di Posta Elettronica Certificata	29
9	LIVELLI DI SERVIZIO ED INDICATORI DI QUALITA'	30
	SEZIONE III: OBBLIGHI E RESPONSABILITÀ	32
10	OBBLIGHI E RESPONSABILITA'	32
10.1	Obblighi del Gestore	32
10.2	Obblighi del soggetto Titolare del servizio	33
10.3	Obblighi dell'utente della casella, se distinto dal Titolare del servizio	33
10.4	Responsabilità	33
11	ESCLUSIONI E LIMITAZIONI DI INDENNIZZO	33
12	POLIZZA ASSICURATIVA	35
	SEZIONE IV: STANDARD E PROCEDURE	36
13	STANDARD E PROCEDURE APPLICATE	36
13.1	Standard di qualità e sicurezza dei processi	36
13.1.1	Standard di qualità	36
13.1.2	Standard di sicurezza	36

13.1.3 Standard tecnologici	38
13.2 Gestione della piattaforma tecnologica	39
13.2.1 Attivazione della procedura di gestione della configurazione	39
13.2.2 Aggiornamento della configurazione	39
13.2.3 Controllo dello stato di configurazione	40
13.3 Gestione delle verifiche afferenti alla sicurezza	40
14 SOLUZIONI FINALIZZATE A GARANTIRE IL COMPLETAMENTO DELLA TRASMISSIONE	41
14.1 Approccio organizzativo	41
14.2 Approccio tecnologico	44
14.2.1 Connettività	44
14.2.2 Sistemi tecnologici	44
15 REPERIMENTO E PRESENTAZIONE DELLE INFORMAZIONI DEI LOG	46
SEZIONE V: PROTEZIONE DATI PERSONALI	48
16 ORGANIZZAZIONE PRIVACY	48
17 MODALITA' DI PROTEZIONE DEI DATI	49
17.1 Dati personali	49
17.2 Diritti degli interessati	49
17.3 Sicurezza dei dati	49

SEZIONE I – INFORMAZIONI GENERALI

1 INTRODUZIONE

Il presente Manuale Operativo definisce le procedure applicate da Poste Italiane 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 del Manuale Operativo è preventivamente sottoposto all’AgID 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
2.0	Varie	Revisione procedurale massivi, dimensione massima messaggio garantita, aggiornamento	25/07/2007
2.1	Varie	Il documento è stato modificato a seguito di riorganizzazione interna. Sono stati aggiornati i paragrafi relativi all’individuazione dell’Amministratore.	02/10/2007

2.2	Varie	Aggiornamento dei riferimenti normativi a seguito del recepimento delle osservazioni rilevate in sede di audit di terza parte svolto dall'Ente Certificatore TUV.	6/11/2007
2.3	Varie	Politiche di riferimento Poste Italiane	31/10/2008
2.4	Varie	<ul style="list-style-type: none"> • Allineamento del documento a seguito della nuova struttura organizzativa • Modificati schema architettura connettività e schema architettura fisica • Corretta periodicità audit 	04/09/2009
3.0	Varie	<ul style="list-style-type: none"> • Revisionato intero documento per integrazione relative al servizio PostaCertificat@ e alla normativa di riferimento • Modificato Responsabile del Servizio e Responsabile della Registrazione dei Titolari 	26/04/2010
3.1	Varie	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornato elenco dei riferimenti normativi • Corretto il riferimento email del responsabile del MO • Modificato Indice dei contenuti 	29/04/2010
3.2	Varie	<ul style="list-style-type: none"> • Lista di distribuzione: Agenzia per l'Italia Digitale sostituisce DigitPA • Aggiornamento riferimenti organizzativi • Integrazione dettagli sulla definizione applicativa delle componenti il servizio • Aggiornamento tipologie di utenti a cui si rivolge il servizio Postacertificat@ (dal 11/07/2011 anche cittadini stranieri) • Aggiornamento architettura applicative Piattaforma Postacertificat@ • Aggiornamento elenco documentazione pubblicata sul sito Postacertificat@ 	15/01/2014

3.3	Varie	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento struttura organizzativa e dati di contatto • Integrazione piattaforma Postecert 	29/03/2017
3.4	Varie	<ul style="list-style-type: none"> • Aggiornamento della struttura organizzativa • Aggiornamento della offerta del servizio • Cessazione dell'attività di Gestore • Aggiornamento della sezione protezione dei dati ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e in base alla organizzazione privacy di Poste italiane • Aggiornamento del paragrafo Esclusioni e limitazioni di indennizzo 	06/10/2020

2 CONTESTO NORMATIVO

[1]	Decreto Legislativo 7 marzo 2005, n° 82 e s.m.i.- Codice dell'amministrazione digitale Decreto Legislativo 13 dicembre 2017 n. 217– Codice dell'amministrazione digitale (NUOVO CAD)
[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]	Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali
[9]	Decreto Legislativo n. 101 del 10 Agosto 2018 - Disposizioni per l'adeguamento della normativa nazionale alle disposizioni del regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016,
[10]	Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 6 maggio 2009 recante disposizioni in materia di rilascio e di uso della casella di posta elettronica certificata ai cittadini.

3 DEFINIZIONI

Soggetti del servizio

Gestore di Posta Elettronica Certificata	Poste Italiane 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	Soggetto di interfaccia con il Gestore, preposto alla individuazione ed attivazione dei Titolari delle caselle di posta elettronica certificata.

Sistema presso le Organizzazioni	
AgID (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	Poste Italiane S.p.A.
Rappresentante legale	Matteo Del Fante in qualità di Amministratore Delegato
Sede legale	Viale Europa n.190, 00144 Roma
Telefono	+39 06 59581
Sede operativa	Viale Europa n.190, 00144 Roma
Sito Web	https://postecert.poste.it

4.1 Sito web del gestore

I riferimenti del sito web di Poste Italiane sono:

- indirizzo web <https://postecert.poste.it> dove è possibile trovare le informazioni relative al servizio di Posta Elettronica Certificata erogato da Poste Italiane, nel seguito del documento "Servizio", incluso il presente Manuale Operativo;
- indirizzo web <https://webmail.postecert.it> (o altro indirizzo segnalato sul sito <https://www.poste.it> o <https://postecert.poste.it>) per l'accesso al servizio Postecert Postemail Certificata;
- <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 a Norma, 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:

Poste Italiane S.p.A.

Responsabile Servizio Posta Elettronica Certificata

Viale Europa 190 00144 – Roma –

Indirizzo : pecmanager@pec.posteitaliane.it

E' disponibile un servizio di assistenza clienti, i cui riferimenti sono indicati alla pagina "Assistenza" (<https://www.poste.it/assistenza.html>) del sito poste.it, differenziati per target di clientela.

Il presente Manuale Operativo si riferisce ai servizi di Posta Elettronica Certificata come implementati dal Gestore Poste Italiane S.p.A., in osservanza alla normativa vigente ed elencata al capitolo "Contesto normativo".

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 organizzativi e/o della infrastruttura tecnologica oltreché per miglioramenti del Servizio.

Ogni nuova versione annulla e sostituisce la precedente versione.

4.4 Pubblicazione

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

Il presente documento, conservato presso i locali del Certificatore e depositato presso AgID, ed è consultabile all'indirizzo Internet: <https://postecert.poste.it> nella sezione "PEC - Documentazione e Manuali".

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 13 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

SEZIONE II: POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA**5 DESCRIZIONE DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA****5.1 Caratteristiche generali del servizio**

Postecert, Postemail Certificata e Poste Italiane.PEC @ sono i servizi di Posta Elettronica Certificata rilasciati da Poste Italiane che consentono 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 fornite con il Servizio 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.

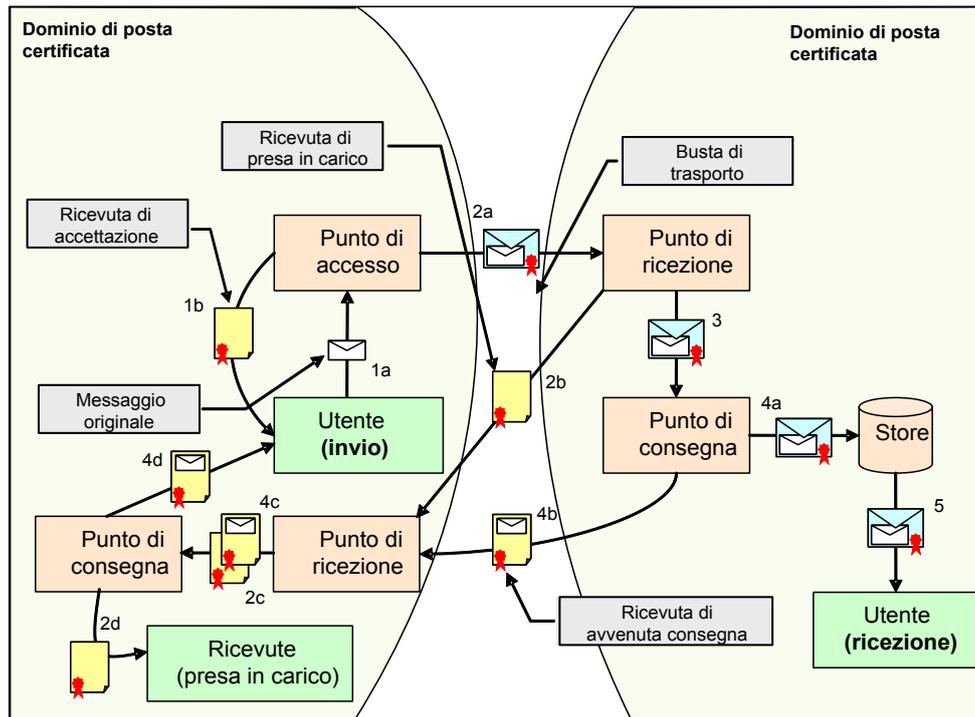
Tramite il servizio l'utente mittente, anche utilizzando gli stessi client applicativi di posta elettronica comunemente adottati, invia il messaggio da un apposito account configurato sul dominio di posta certificata registrato.

Una volta inviato il messaggio, il server di Poste Italiane 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.

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 14 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------



- 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;

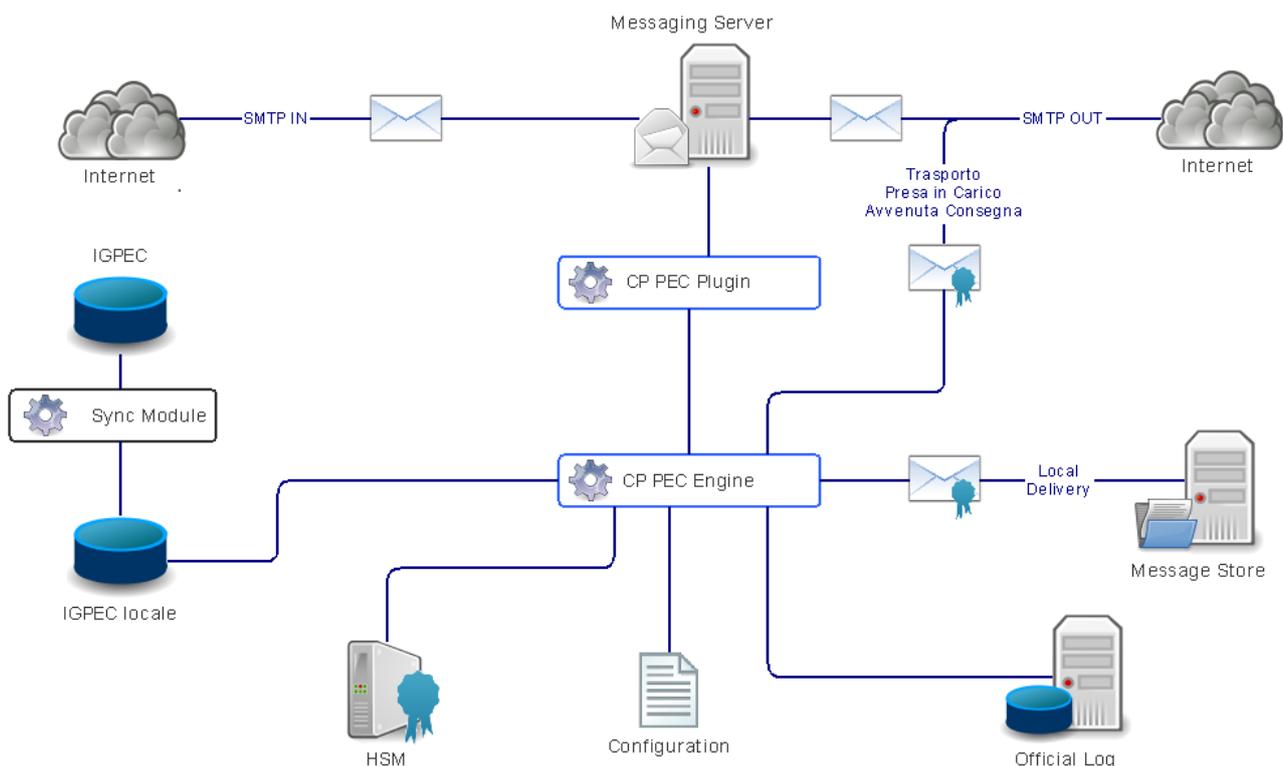
- 4c - il Punto di ricezione verifica la validità della Ricevuta di avvenuta consegna e la inoltra al Punto di Consegna;
- 4d - il Punto di Consegna salva la Ricevuta di Avvenuta Consegna nella mailbox del mittente;
- 5 - l'utente destinatario ha a disposizione la e-mail inviata.

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 ricevuti 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 Poste Italiane 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

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 17 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

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 Poste Italiane 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 Poste Italiane 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 Poste Italiane, qualora Poste Italiane 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, Poste Italiane non abbia ricevuto la ricevuta di avvenuta consegna del messaggio inviato, inoltra al mittente un ulteriore avviso relativo alla mancata consegna del messaggio.

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 18 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

5.3.2.3 Avviso di non accettazione per virus informatico

Nei messaggi originati da caselle di Posta Elettronica Certificata fornite da Poste Italiane, qualora Poste Italiane 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 Poste Italiane 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 Poste Italiane in cui la presenza di virus sia rilevata dal gestore del destinatario, Poste Italiane, 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.

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 19 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

5.4 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.

5.4.1 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.

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 20 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

6 CONTENUTO DELL'OFFERTA DEL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

6.1 Tipologie di utenti

Gli utenti che possono usufruire del servizio posta elettronica certificata, sono soggetti appartenenti alle Unità Organizzative interne di Poste Italiane o soggetti comunque da queste individuati (clientela interna), persone fisiche o appartenenti ad Organizzazioni (clientela di mercato).

6.1.1 Caselle rilasciate ad utenti appartenenti alle Unità Organizzative interne a Poste Italiane

Il rilascio di caselle a soggetti appartenenti alle Unità Organizzative interne a Poste Italiane, o a soggetti comunque da queste individuati, avviene secondo la modalità che prevede l'attivazione di un dominio dedicato di posta certificata e, qualora previsto, la contestuale individuazione dell'Amministratore. L'Amministratore del sistema, tramite l'interfaccia web di gestione del proprio dominio di Poste Italiane.PEC @, assume il compito di attivare, cancellare o gestire le caselle dei Titolari. Tale soggetto, può essere individuato o all'interno dell'Unità Organizzativa o all'interno della Direzione Sistemi informativi.

La casella di Posta Elettronica Certificata standard ha una dimensione di 100 MB.

L'Amministratore, individuato all'interno dell'Unità Organizzativa o all'interno della Direzione Sistemi Informativi, ha possibilità di gestire direttamente la configurazione del servizio, tramite interfaccia web di gestione accedendo con le seguenti funzionalità:

- autenticazione tramite user-id e password;
- inserimento nuovi utenti;
- cancellazione utenti;
- disabilitazione utenti;
- 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 aggiornandolo con un nuovo valore.

6.1.2 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 nella sezione dedicata alla clientela business, 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

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 21 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

identificativi dei Richiedenti, compilare le richieste di emissione delle caselle e inviarle al Gestore nelle modalità indicate da Poste Italiane.

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 <https://postecert.poste.it>.

6.1.3 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 sezione dedicata alla clientela privata, 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 Poste Italiane. La documentazione di riferimento viene messa a disposizione sul sito <https://postecert.poste.it>.

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. Eventuali ulteriori tipologie di caselle (dimensioni, accesso, ecc.) sono definite con appositi accordi contrattuali.
- I domini di Posta Elettronica Certificata standard sono postecert.it, postemailcertificata.it, pcert.postecert.it.
- La casella consente l'invio ad un numero massimo di destinatari per singolo messaggio pari a 100.

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 22 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

- 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 <https://postecert.poste.it>. Per l'attivazione, disattivazione e configurazione delle caselle, il richiedente dovrà produrre specifica richiesta a Poste Italiane. La documentazione è disponibile all'indirizzo: <https://postecert.poste.it>
- 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.

6.2.2 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), potrà essere utilizzato per la posta elettronica certificata un dominio di terzo livello dedicato al servizio (ad esempio del tipo pec.miodominio.it);
 - a fronte del dominio postecert.it dedicato da Poste Italiane per il Servizio, è possibile richiedere un dominio di terzo livello del tipo nomecliente.postecert.it. In questo caso Poste Italiane 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 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

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 23 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

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
- abilitazione/disabilitazione 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.

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 24 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

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 dedicata alla clientela di mercato, all'indirizzo <https://webmail.postecert.it> (o altro indirizzo segnalato sul sito 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), che per default è 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 del servizioPEC:

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 25 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

Server posta in arrivo: 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

- 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 all' indirizzo:

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

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

- fornite da Poste Italiane per la Modalità Base
- definite dal cliente in fase di acquisto online per la casella per persona fisica;
- 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 anticipato, 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 clientela business

Il servizio è regolato dalla Proposta contrattuale del servizio di Posta Elettronica Certificata per clientela business, dalle Condizioni Generali di Servizio per l'utenza business, che

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 26 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

congiuntamente all'Offerta Economica e all'Accettazione della Proposta contrattuale 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 agli allegati presenti nell'Accettazione della Proposta contrattuale che il Cliente deve fornire, 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 da attivare viene redatto l'apposito allegato Modalità Base contenente l'elenco delle username da attivare.
- **Modalità Avanzata - dominio dedicato** – il Cliente compila l'apposito allegato Modalità Avanzata, indicando il dominio che dovrà essere utilizzato dal Cliente esclusivamente per l'inoltro/ricezione di messaggi di posta elettronica certificata. Per poter utilizzare il Servizio, il mantainer del dominio del Cliente dovrà indirizzare la risoluzione del dominio di posta certificata verso i sistemi messi a disposizione da Poste Italiane.

Per Utilizzatori si intendono i soggetti individuati e 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.

Caselle per clientela retail – il singolo Richiedente sottoscrive il Contratto di Servizio e comunica i dati necessari per l'attivazione della propria utenza.

Il cliente può recedere dal servizio dandone comunicazione al Gestore, utilizzando il modulo di recesso a disposizione sul sito Postecert nella sezione "Documentazione" dedicata al servizio PEC. Le domande di recesso devono essere inviate agli indirizzi PEC recessoetail@postecert.it per la clientela privata e recessobusiness@postecert.it per la clientela business.

Alla scadenza del contratto, qualora non rinnovato dal Cliente, trascorsi 30 (trenta) giorni dalla scadenza del contratto, in assenza di pagamento da parte del Cliente, Poste provvederà, senza alcun avviso, alla disattivazione dell'utenza ed alla cancellazione definitiva dei dati contenuti nella casella di Posta Elettronica Certificata del Cliente..

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 27 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

8.1 Onerosità del servizio

La prestazione del Servizio, salvo promozioni, per i clienti di mercato, è a titolo oneroso e prevede il pagamento di un canone. Per i clienti privati che acquistano online il servizio il pagamento avviene contestualmente alla richiesta del Servizio.

In caso di pagamento successivo all'emissione della fattura l'importo dovrà essere corrisposto entro il termine indicato nella fattura stessa. In caso di ritardo nel pagamento, Poste Italiane 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.

La clientela Privata può effettuare il rinnovo del contratto online confermando o estendo la durata del servizio (1,2 o 3 anni).

La clientela Business effettua il rinnovo del contratto tramite il Modulo di Estensione Validità (MEV) secondo le modalità indicate nel Modulo stesso. Il pagamento segue le stesse modalità utilizzate per il primo acquisto.

8.2 Sospensione del Servizio

Poste Italiane 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 <https://postecert.poste.it>, con un preavviso di 1 (uno) giorno.

Poste Italiane 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 Poste Italiane 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

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 28 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

sindacali, blocchi od embarghi, interruzioni nella fornitura di energia elettrica, inondazioni, disastri naturali, epidemie ed altre circostanze che esulino dal controllo di Poste Italiane.

Sarà in facoltà di ciascuna delle Parti recedere immediatamente dal rapporto contrattuale, dandone comunicazione scritta all'altra parte tramite raccomandata a/r (per Poste Italiane S.p.A. all'indirizzo: Poste Italiane S.p.A. – Viale Europa 190, Roma 00144), fermo restando l'obbligo del Titolare a pagare il corrispettivo per il Servizio erogato sino alla data di efficacia del recesso. Tale comunicazione potrà, inoltre, essere inviata attraverso casella di posta certificata, con richiesta firmata digitalmente e trasmessa all'indirizzo recessoetail@postecert.it (per clientela privata) o recessobusiness@postecert.it (per clientela business). A seguito della richiesta Poste Italiane 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 comunicazione.

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 Poste Italiane 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 Poste Italiane 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, Poste Italiane 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.

8.3 Cessazione dell'attività di Gestore di Posta Elettronica Certificata

Nel caso di cessazione dell'attività di Gestore di Posta Elettronica Certificata, Poste Italiane provvederà a darne comunicazione formale all'Agenzia per l'Italia Digitale con un anticipo di almeno sessanta giorni rispetto alla data di cessazione prevista, indicando l'eventuale Gestore Sostitutivo che prenderà in carico le caselle di PEC attive.

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 29 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

Con un eguale tempo di preavviso Poste Italiane informerà ogni titolare della propria imminente cessazione dell'attività di Gestore di PEC con un messaggio diretto di posta elettronica certificata e a seguito di una informativa pubblicata sul sito poste.it

Qualora non sia stato designato il riferimento del Gestore Sostitutivo, Poste Italiane prevede che le caselle oggetto di cessazione di servizio restino attive in sola lettura, senza possibilità di invio/ricezione messaggi, per un periodo non inferiore a 30 giorni a decorrere dal giorno definito per la cessazione del servizio.

Poste Italiane si impegna a mantenere per trenta mesi successivi alla data di cessazione dell'attività di gestore, copia dei log dei messaggi, secondo le modalità e le tempistiche descritte nel presente manuale operativo.

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, è pari ad un quadrimestre.*

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 31 / 50
------------------------	---------------------------	--	--	-----------------------

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.

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 32 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

- 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 D.Lgs. 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.

Poste Italiane 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 Poste Italiane entro e non oltre il termine di quindici giorni dalla data dell'evento

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 33 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

tramite raccomandata A/R. Poste Italiane non è responsabile per disservizi che non siano comunicati nei modi e nei tempi indicati.

Poste Italiane non sarà responsabile verso il Cliente per ritardi, malfunzionamenti e interruzioni del Servizio non direttamente imputabili a Poste Italiane quali, a titolo esemplificativo:

- a) il Cliente abbia dato comunicazione errata, incompleta o non veritiera dei dati necessari per l'esecuzione del Servizio;
- b) in relazione al funzionamento ed alla sicurezza dei macchinari utilizzati dal Cliente, dall'Utilizzatore e dai destinatari dei messaggi per la fruizione del Servizio (hardware e software);
- c) in relazione al malfunzionamento di linee elettriche, telefoniche nazionali e/o internazionali.
- d) In nessun caso Poste potrà essere ritenuta responsabile per i danni diretti o indiretti o consequenziali da chiunque subiti, ivi compreso il Cliente, derivanti da eventi a sé non imputabili o ascrivibili alla condotta del cliente come ad esempio:
- e) uso improprio del Servizio e/o dal mancato rispetto da parte del Cliente o dell'Utilizzatore degli obblighi descritti nel Contratto, nel Manuale Operativo, ovvero nella normativa vigente;
- f) contenuti dei messaggi inviati e ricevuti attraverso le caselle pec del Cliente o dell'Utilizzatore;
- g) errata utilizzazione del Servizio da parte del Cliente, dell'Utilizzatore o dei destinatari dei messaggi;
- h) uso improprio della casella da parte del Cliente, dell'Utilizzatore o dei destinatari dei messaggi;
- i) mancato rispetto da parte del Cliente o dell'Utilizzatore delle regole comportamentali per la gestione dei dispositivi per ridurre il rischio di manomissioni anche dovuti ad interventi effettuati da terzi non autorizzati;
- j) interruzione totale o parziale del servizio di accesso fornito dall'operatore di telecomunicazioni.

Poste Italiane non sarà responsabile nei confronti del Cliente per i danni costituiti da lucro cessante, perdita di opportunità commerciali o di risparmi, perdita di interesse, perdita di efficienza amministrativa, danni all'immagine o perdita di reputazione commerciale, salvo che non siano conseguenza diretta ed immediata di un inadempimento imputabile a Poste Italiane e sempre che risultino prevedibili.

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 34 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, in alcun modo Poste Italiane può essere ritenuta responsabile, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, per danni derivanti da cause di forza maggiore, caso fortuito, eventi catastrofici (incendi, terremoti, esplosioni) o comunque non imputabili a Poste Italiane qualora gli stessi siano causa di ritardi, malfunzionamenti o interruzioni del servizio.

12 POLIZZA ASSICURATIVA

Poste Italiane S.p.A. ha stipulato un contratto assicurativo per la copertura dei rischi dell'attività e dei danni causati a terzi nell'esercizio dell'attività di Gestore di Posta Elettronica Certificata, ai sensi del DPR 11 Febbraio 2005, n° 68, con i massimali:

- 1.000.000 euro per singolo sinistro
- 2.000.000 euro per annualità.

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 35 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

SEZIONE IV: STANDARD E PROCEDURE

13 STANDARD E PROCEDURE APPLICATE

13.1 Standard di qualità e sicurezza dei processi

13.1.1 Standard di qualità

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

Codice Documento	Titolo
UNI EN ISO 9001:2015	Sistemi di gestione per la qualità - Requisiti
UNI EN ISO 9000:2015	Sistemi di gestione per la qualità - Fondamenti e vocabolario
UNI EN ISO 10007:2018	Gestione per la Qualità - Linee guida per la gestione della configurazione
UNI CEI ISO/IEC 90003:2015	Ingegneria del Sw e di sistema. Guida per l'applicazione della ISO 9001:2008 al software per elaboratore
UNI EN ISO 19011:2012	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione
UNI CEI ISO/IEC 20000-1:2012	Tecnologie informatiche - Gestione del servizio - Parte 1: Requisiti per un sistema di gestione del servizio

13.1.2 Standard di sicurezza

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

Codice Documento	Titolo
UNI CEI ISO/IEC 27001:2014	Tecnologie Informatiche – Tecniche di sicurezza - Sistemi di gestione della sicurezza dell'informazione - Requisiti
UNI CEI ISO/IEC 27002:2014	Tecnologie Informatiche – Tecniche di sicurezza - Codice di pratica per la gestione della sicurezza delle informazioni

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 37 / 50
------------------------	---------------------------	--	--	-----------------------

13.1.3 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

13.2 Gestione della piattaforma tecnologica

Lo scopo delle procedure messe in atto dal Gestore Poste Italiane 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.

13.2.1 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.

13.2.2 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;

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 39 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

- 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.

13.2.3 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).

13.3 Gestione delle verifiche afferenti alla 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;

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 40 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

- incidenti di sicurezza, quando (dopo averne eliminato gli effetti) sia necessario effettuare approfondite analisi per determinarne le possibili cause.

Il Responsabile della Sicurezza, per lo svolgimento delle attività, si avvale del Team di assessment che può essere formato da personale interno con specifiche competenze o da personale appartenente a società operanti nel settore della sicurezza.

14 SOLUZIONI FINALIZZATE A GARANTIRE IL COMPLETAMENTO DELLA TRASMISSIONE

14.1 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.

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 41 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

Tempi	Escalation
<p>Completamento della fase entro 60 minuti dal malfunzionamento</p>	<p>Il personale dell’Esercizio, coordinato dal Responsabile dei Servizi Tecnici, rilevato il verificarsi del guasto/anomalia identifica, attiva le contromisure opportune.</p> <p>In base ai risultati della diagnosi effettuata, il personale provvede a:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ 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; ➤ coinvolgere immediatamente tutto il personale interessato dal malfunzionamento, ed in relazione alla tipologia di problema emerso; ➤ informare immediatamente il Responsabile del Servizio per mail e per telefono, avendo cura di specificare la natura del problema; ➤ informare il Customer Care (assistenza tecnica telefonica) attraverso mail; ➤ se il malfunzionamento è imputabile ad un attacco/incidente di sicurezza, attivare la Procedura di Gestione degli incidenti di sicurezza; ➤ coinvolgere, nel caso il problema sia di natura applicativa, gli sviluppatori e/o il fornitore del prodotto (se applicativo acquistato) attivando la Procedura di Manutenzione del sw applicativo; ➤ dare comunicazione al Responsabile del Servizio di risoluzione guasto/anomalia <p>Il Responsabile del Servizio, una volta ricevuta la comunicazione di risoluzione guasto/anomalia, provvede a informare il proprio Manager.</p>

Tempi	Escalation
<p>Completamento della fase entro 120 minuti dal malfunzionamento</p>	<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"> ➤ chiudere l’intervento registrando le contromisure adottate; ➤ informare il Responsabile dei Servizi Tecnici Poste Italiane, precedentemente coinvolto, attraverso mail e telefono; ➤ informare il Customer Care attraverso mail. <p>Il Responsabile dei Servizi Tecnici Poste Italiane, una volta ricevuta la comunicazione di chiusura del guasto, provvede ad informare immediatamente il Responsabile del Servizio.</p> <p>In caso di inefficacia e trascorsi i tempi previsti, il Responsabile dei Servizi Tecnici ed il Responsabile del Servizio provvedono ad informare, qualora ritenuto necessario e attraverso gli strumenti ritenuti più efficaci, il Direttore di Sistemi Informativi, al fine di consentirgli l’individuazione delle azioni più opportune.</p> <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>

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

- Servizi al Cliente (assistenza tecnica telefonica);
- Direttore di Sistemi Informativi.

Il Responsabile del Servizio 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.

14.2 Approccio tecnologico

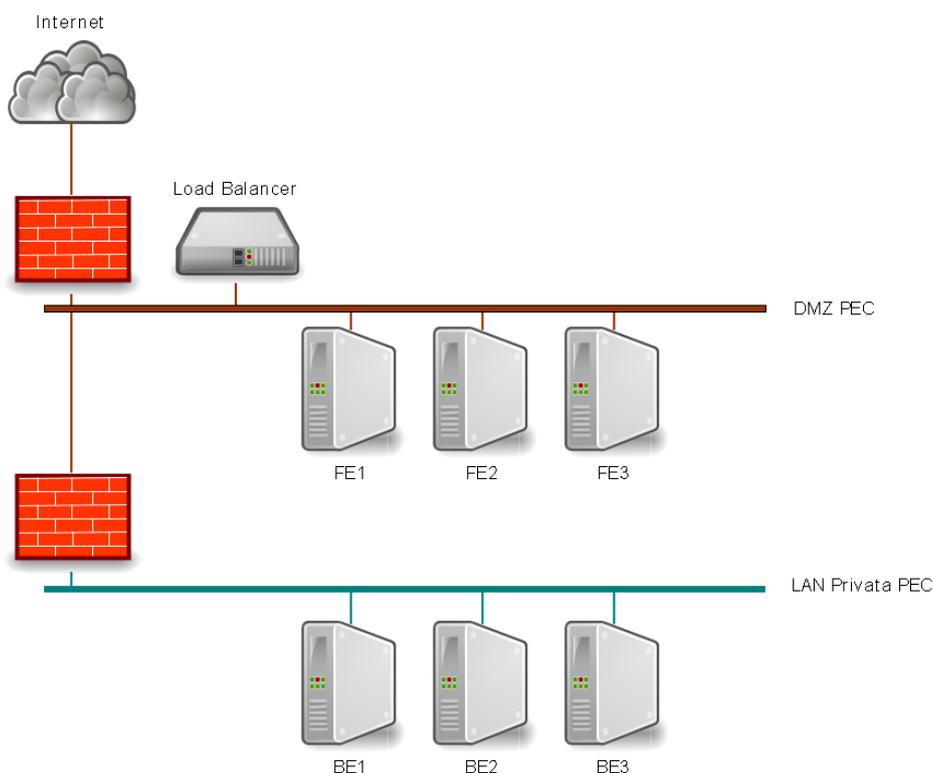
14.2.1 Connettività

I collegamenti alla rete del centro servizi Poste Italiane 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	POP	Tipologia accesso Internet	Tecnologie di accesso
Fastweb NaMeX	1 Gbps x 2	Roma	Banda Nazionale	FO Giga Ethernet
Fastweb	300 Mbps	Roma	Banda Nazionale e Internazionale	FO Giga Ethernet
TelecomItalia	300 Mbps	Milano	Banda Nazionale e Internazionale	FO Giga Ethernet
TelecomItalia MIX	1 Gbps x 2	Milano	Banda Nazionale	FO Giga Ethernet

14.2.2 Sistemi tecnologici

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

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 45 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

- 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.

15 REPERIMENTO E PRESENTAZIONE DELLE INFORMAZIONI DEI LOG

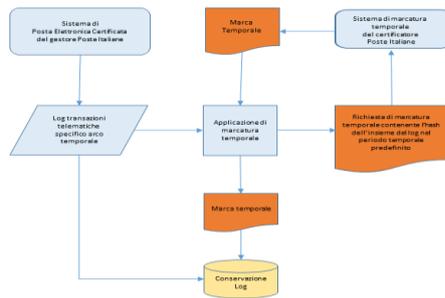
Il servizio di Posta Elettronica Certificata garantisce la tracciatura dei messaggi in tutte le fasi significative.

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.

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 46 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------



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 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 Poste Italiane. Per accedere alle informazioni contenute nei log, il titolare della casella deve inviare all'indirizzo 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.

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 47 / 50
------------------------	---------------------------	--	--	-----------------------

SEZIONE V: PROTEZIONE DATI PERSONALI**16 ORGANIZZAZIONE PRIVACY**

I dati personali rilasciati dai soggetti che accedono al servizio di Posta Elettronica Certificata sono trattati conformemente a quanto previsto dal Regolamento (UE) 2016/679 in materia di protezione dei dati personali e da D.Lgs.196/03 così come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

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

- Titolare;
- Responsabile;
- Incaricato.

Titolare è la persona fisica o giuridica, l'autorità pubblica, il servizio o altro organismo che, singolarmente, o insieme ad altri, determina le finalità e i mezzi del trattamento.

Responsabile del Trattamento è la persona fisica o giuridica che tratta i dati personali in nome e per conto del Titolare del trattamento

Incaricato è il personale autorizzato al trattamento dei dati personali.

Il Modello Privacy di Poste Italiane S.p.A. è costituito dalle seguenti figure:

- Titolare è Poste Italiane S.p.A., rappresentata dall'Amministratore Delegato.
- Data Protection Officer (DPO) è nominato dal Titolare, ai sensi dell'articolo 37 del Regolamento UE 2016/679 e si avvale del supporto della Funzione CA/TA/Privacy per lo svolgimento dei compiti assegnati.
- Il delegato al Trattamento è la persona fisica che, designata dal Titolare del trattamento per iscritto, lo rappresenta per quanto riguarda gli obblighi relativi alle norme del GDPR.
- I Responsabili pro-tempore delle funzioni organizzative di primo livello sono nominati Delegati al Trattamento.
- Incaricati sono i dipendenti di Poste Italiane autorizzati al trattamento dei dati personali, ovvero le persone fisiche autorizzate dal Titolare, direttamente o per il tramite dei Delegati, a compiere operazioni di trattamento dei dati.
- Il Centro Servizi privacy presso la Funzione Corporate Affairs/Tutela Aziendale/Privacy è l'ufficio preposto alla gestione delle istanze per l'esercizio dei

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 48 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

diritti ex articolo 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679 ove è possibile inoltrare le richieste:

- E-mail: centroserviziprivacy@posteitaliane.it
- Posta cartacea: Via August Von Platen, n. 9 – 87100 Cosenza
- Fax: 06/9868.5343

17 MODALITA' DI PROTEZIONE DEI DATI

17.1 Dati personali

Ai sensi dell'art. 4 del Regolamento UE 2016/679 il «dato personale» è qualsiasi informazione riguardante una persona fisica identificata o identificabile («interessato»); si considera identificabile la persona fisica che può essere identificata, direttamente o indirettamente, con particolare riferimento a un identificativo come il nome, un numero di identificazione, dati relativi all'ubicazione, un identificativo online o a uno o più elementi caratteristici della sua identità fisica, fisiologica, genetica, psichica, economica, culturale o sociale.

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.

17.2 Diritti degli interessati

Poste Italiane 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 degli articoli 15 e seguenti del Regolamento UE 2016/679 ;
- gestire i consensi richiesti all'interessato relativamente al trattamento dei propri dati personali nell'ambito del servizio di Posta Elettronica Certificata.

17.3 Sicurezza dei dati

Come previsto dalle norme, Poste Italiane 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;

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 49 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------

- 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 Poste Italiane 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.

*****QUESTA È L'ULTIMA PAGINA DEL DOCUMENTO*****

VERSIONE 3.4	DATA 06/10/2020	CODICE RISERVATEZZA Documento Pubblico	CODIFICA Manuale Operativo PEC	Pagina 50 / 50
-----------------	--------------------	---	-----------------------------------	----------------