

# Manuale Operativo

# Posta Elettronica Certificata

**postecertifica**

**Postel**

## Sommario

1	Cronologia delle versioni .....	4
2	Informazioni generali.....	4
2.1	Introduzione .....	4
2.2	Contesto normativo.....	4
2.3	Definizioni.....	5
2.4	Dati del Gestore .....	8
2.4.1	Sito web del Gestore.....	8
2.4.2	Responsabilità del Manuale Operativo, contatto per utenti finali e comunicazioni .....	8
2.4.3	Amministrazione e aggiornamento del Manuale Operativo.....	9
2.4.4	Pubblicazione.....	9
3	Posta Elettronica Certificata .....	10
3.1	Descrizione del Servizio di Posta Elettronica Certificata .....	10
3.1.1	Caratteristiche generali del Servizio .....	10
3.1.2	Definizione applicativa delle componenti il Servizio .....	11
3.1.3	Ricevute ed avvisi rilasciati all'utente .....	11
3.1.4	Riferimenti temporali dei messaggi.....	12
3.2	Contenuto dell'offerta del Servizio di Posta Elettronica Certificata.....	13
3.2.1	Tipologie di utenti.....	13
3.2.2	Caratteristiche della casella di Posta Elettronica Certificata .....	14
3.3	Modalità di accesso alla casella.....	16
3.4	Condizioni di fornitura .....	17
3.4.1	Onerosità del Servizio .....	17
3.4.2	Sospensione del Servizio.....	18
3.4.3	Risoluzione del Contratto.....	18
3.4.4	Cessazione dell'attività di Gestore di Posta Elettronica Certificata .....	18
3.5	Livelli di servizio ed indicatori di qualità .....	19
4	Obblighi e responsabilità .....	20
4.1	Obblighi del Gestore .....	20
4.2	Obblighi del soggetto Titolare del Servizio .....	20
4.3	Responsabilità .....	21
4.4	Esclusioni e limitazioni di indennizzo.....	21
4.5	Polizza assicurativa .....	21
5	Standard e procedure applicate.....	22
5.1	Standard di qualità e sicurezza dei processi .....	22
5.1.1	Standard di qualità .....	22
5.1.2	Standard di sicurezza .....	22

5.1.3	Standard tecnologici .....	22
5.2	Gestione della piattaforma tecnologica.....	23
5.2.1	Attivazione della procedura di gestione della configurazione.....	23
5.2.2	Aggiornamento della configurazione .....	23
5.2.3	Controllo dello stato di configurazione.....	24
5.3	Gestione delle verifiche afferenti alla sicurezza.....	24
6	Soluzioni finalizzate a garantire il completamento della trasmissione.....	24
6.1	Approccio organizzativo.....	24
6.2	Approccio tecnologico .....	26
6.2.1	Connettività .....	26
6.2.2	Sistemi tecnologici .....	27
7	Reperimento e presentazione delle informazioni dei log.....	28
8	Protezione dati personali .....	30
8.1	Organizzazione privacy.....	30
8.2	Modalità di protezione dei dati .....	30
8.2.1	Dati personali .....	30
8.2.2	Diritti degli interessati.....	31
8.2.3	Sicurezza dei dati.....	31
9	Tabella di corrispondenza circolare AGID .....	31

## 1 Cronologia delle versioni

Versione n.	Pag. n.	Motivo della revisione	Data
1.0		Approvazione	
1.1	8	Aggiornato il nominativo dell'Amministratore Delegato e l'indirizzo PEC di contatto.	10/12/2024

## 2 Informazioni generali

### 2.1 Introduzione

Il presente Manuale Operativo definisce le procedure applicate da Postel 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 ai propri appartenenti o a soggetti terzi;
- gli Amministratori del Sistema quali 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.

### 2.2 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;

[11] AGID - Modalità per la cessazione di un gestore iscritto 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.

[12] Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 Codice in materia di protezione dei dati personali come modificato dal D.Lgs. 101/2018.

## 2.3 Definizioni

### **SOGGETTI DEL SERVIZIO**

Gestore di Posta Elettronica Certificata / Gestore	Postel SpA 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 / Utente	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.
Titolare / Cliente	Il soggetto intestatario della Casella PEC
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.
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 gestori di posta elettronica certificata.  <a href="https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/posta-elettronica-certificata/elenco-gestori-pec">https://www.agid.gov.it/it/piattaforme/posta-elettronica-certificata/elenco-gestori-pec</a>

**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.
-----------------	--

## 2.4 Dati del Gestore

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

Denominazione e Ragione sociale	Postel S.p.A.
Rappresentante legale	Carlo Rosini in qualità di Amministratore Delegato
Sede legale	Viale Europa n.175, 00144 Roma
Telefono	+39 06 514261
Sede operativa	Viale Europa n.175, 00144 Roma
Sito Web	Sito specifico per offerta PEC: <a href="https://www.poste.it/prodotti/postel-postecertifica-pec.html">https://www.poste.it/prodotti/postel-postecertifica-pec.html</a>

### 2.4.1 Sito web del Gestore

I riferimenti del sito web di Postel sono:

- indirizzo web <https://www.poste.it/prodotti/postel-postecertifica-pec.html> dove è possibile trovare le informazioni relative all'offerta del servizio di Posta Elettronica Certificata di Postel, nel seguito del documento "Servizio", e dove è presente il Manuale Operativo pubblicato e disponibile per il download;
- indirizzo web <https://postel.poste.it/postecertifica/webmail> per l'accesso al Servizio PEC **postecertifica**.

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

Il responsabile dell'aggiornamento del presente Manuale Operativo è Domenico Paolucci, 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:

*Postel S.p.A.*

*Responsabile Servizio Posta Elettronica Certificata*

*Viale Europa 175 00144 – Roma*

*Indirizzo: [serviziopec@pec.postel.it](mailto:serviziopec@pec.postel.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](https://www.poste.it).

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

### 2.4.3 Amministrazione e aggiornamento del Manuale Operativo

Il Gestore si riserva il diritto di apportare modifiche al Manuale Operativo in conseguenza di modifiche del Servizio dovute ad adeguamenti normativi, a cambiamenti organizzativi e/o della infrastruttura tecnologica oltreché a miglioramenti del Servizio medesimo. Ogni nuova versione del Manuale Operativo annulla e sostituisce la precedente versione.

### 2.4.4 Pubblicazione

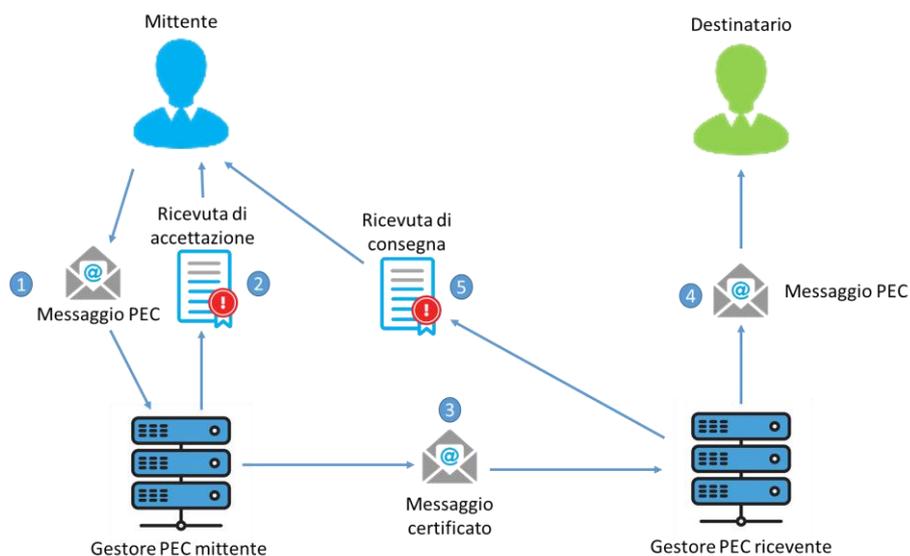
Ogni variazione al Manuale Operativo è sottoposta preventivamente all'approvazione di AgID. Il presente documento, conservato presso i locali del certificatore e depositato presso AgID, è consultabile all'indirizzo Internet: <https://www.poste.it/prodotti/postel-postecertifica-pec.html> .

## 3 Posta Elettronica Certificata

### 3.1 Descrizione del Servizio di Posta Elettronica Certificata

#### 3.1.1 Caratteristiche generali del Servizio

PEC postecertifica è il servizio di Posta Elettronica Certificata rilasciato da Postel che consente di inviare e ricevere messaggi e 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 presa 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 posta certificata del mittente 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.



1. l'utente invia una e-mail al proprio Gestore PEC (Gestore PEC mittente);
2. il Gestore PEC mittente restituisce una ricevuta di accettazione al mittente;
3. il Gestore PEC mittente crea una Busta di Trasporto (contenente il messaggio originale) e la inoltra al Gestore PEC ricevente;
4. il Gestore PEC ricevente verifica la Busta di Trasporto e consegna il messaggio originale al Ricevente;
5. il Gestore PEC ricevente invia la Ricevuta di Consegna al mittente.

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.

### 3.1.2 Definizione applicativa delle componenti il Servizio

Di seguito l'architettura applicativa del Servizio.

#### 3.1.3 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.

##### 3.1.3.1 Ricevute

###### 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.

###### 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. La ricevuta di avvenuta consegna ha valore legale di opponibilità a terzi per il mittente, in qualunque cartella di posta o altro supporto digitale si trovi, purché sia possibile verificarne l'integrità tramite la verifica della firma stessa. 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.

###### 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.

###### Ricevuta di avvenuta consegna breve

Al fine di consentire uno snellimento dei flussi, è possibile, per il mittente, richiedere al Gestore Postel 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, sia attraverso l'utilizzo della webmail del servizio.

###### 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 Postel 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.

### 3.1.3.2 Avvisi

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

#### Avviso di non accettazione per errori formali

Qualora il punto di accesso al servizio del Gestore Postel 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.

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

Nei messaggi originati da caselle di Posta Elettronica Certificata fornite da Postel, qualora quest'ultima non abbia ricevuto dal gestore del destinatario, nelle dodici (12) 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 (12) ore, Postel non abbia ricevuto la ricevuta di avvenuta consegna del messaggio inviato, inoltra al mittente un ulteriore avviso relativo alla mancata consegna del messaggio.

#### Avviso di non accettazione per virus informatico

Nei messaggi originati da caselle di Posta Elettronica Certificata fornite da Postel, qualora quest'ultima riceva messaggi 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.

#### Avviso di rilevazione virus informatico

Qualora Postel 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.

#### Avviso di mancata consegna per virus informatico

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

#### 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.

### 3.1.3.3 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.

## 3.1.4 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 dal sistema di marcatura temporale (TSA) di Poste Italiane, la cui accuratezza è 'better than' 1 secondo, in accordo con la Best practices Time-Stamp Policy (BTSP) definita nella specifica ETSI EN 319 421.

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.

#### 3.1.4.1 Sincronizzazione e distribuzione del riferimento temporale

La sincronizzazione oraria dei sistemi del certificatore si basa sul servizio NTP sincronizzato attraverso una modalità primaria basata su un segnale GPS oltre che da una modalità secondaria basata su un servizio esposto attraverso internet dall'INRIM (Istituto Elettrotecnico Nazionale "Galileo Ferraris" di Torino). Qualora il sistema GPS non fosse disponibile, le appliance del certificatore sono configurate per interrogare tre sorgenti secondarie.

Nel caso non venga registrato il segnale di alcuna fonte o nel caso in cui le tre fonti forniscano una differenza oraria tra loro, l'NTP Server non esegue la sincronizzazione e l'anomalia viene registrata e inoltrato l'allarme al sistema di monitoraggio che a sua volta fa partire un alert verso le strutture tecniche preposte.

Inoltre, qualora il sistema di monitoraggio dovesse rilevare che l'orologio di riferimento di una delle TSU avesse uno scostamento maggiore di 1 secondo rispetto all'orario UTC, la macchina corrispondente verrebbe automaticamente rimossa dal cluster e pertanto non sarebbe più utilizzata per l'emissione delle marche temporali, fino a che il suo orologio interno non risulti nuovamente sincronizzato e la macchina venga quindi ripristinata per l'erogazione del servizio.

## 3.2 Contenuto dell'offerta del Servizio di Posta Elettronica Certificata

### 3.2.1 Tipologie di utenti

Gli Utenti che possono usufruire del Servizio, secondo le modalità indicate nel documento, appartengono alla tipologia "consumer" (persone fisiche).

#### 3.2.1.1 Caselle per persona fisica

Il rilascio di caselle a persone fisiche avviene online, previa identificazione del Titolare della casella, secondo quanto di seguito riportato:

- Il richiedente, si identifica alternativamente con SPID o con APV (Account di Poste Verificato), sul sito internet [www.poste.it](http://www.poste.it), viene registrato al medesimo sito (qualora non lo sia) e procede con l'adesione al Servizio di Posta Elettronica Certificata offerto da Postel mediante accettazione del contratto, costituito dalla proposta contrattuale e dalle condizioni generali di contratto, dell'informativa privacy di Postel, e pagamento del corrispettivo. La conclusione del contratto avente ad oggetto l'erogazione del Servizio di Posta Elettronica Certificata si perfeziona con il completamento della intera procedura di acquisto del Servizio (i.e. compilazione dell'ordine, accettazione mediante "flag" della proposta contrattuale e delle condizioni generali unitamente alle clausole vessatorie, pagamento del corrispettivo). Il dominio di posta certificata è quello standard del Gestore Postel.

La documentazione di riferimento viene messa a disposizione per la visualizzazione e il download.

### 3.2.2 Caratteristiche della casella di Posta Elettronica Certificata

Il Cliente ha a disposizione più offerte relative al Servizio di Posta Elettronica Certificata PEC **postecertifica**, acquistabili online, con le caratteristiche riportate nella seguente tabella riepilogativa:

Caratteristiche	PEC postecertifica	PEC PLUS postecertifica	PEC TOP postecertifica
Spazio casella (min 2)	2 GB	2 GB	3 GB
Pacchetti spazio aggiuntivo casella	1	SI	SI
Spazio Archivio	NO	3 GB	7 GB
Pacchetti spazio aggiuntivo archivio	NO	SI	SI
Notifica tramite email	SI	SI	SI
Notifica tramite SMS	NO	SI	SI
IMAP	SI	SI	SI
Antivirus	SI	SI	SI
Antispam	SI	SI	SI
Ricez. e-mail non certificate - configurabile	SI	SI	SI
Filtri e regole messaggi	SI	SI	SI
Accesso tramite WebMail	SI	SI	SI
Accesso tramite client di posta	SI	SI	SI
Invii giornalieri (max invii)	200	500	1000
Assistenza	SI	SI	SI
Dimensione max messaggio + allegati	100MB	100MB	100MB
Numero max destinatari	250	250	250
Generazione password (per accesso da client desktop)	SI	SI	SI
Leggi fatture elettroniche	SI	SI	SI
Inoltro msg PEC ad altra email	SI	SI	SI

Autenticazione forte al servizio	SI	SI	SI
Caselle attive in sola ricezione (a scadenza dell'offerta)	SI	SI	SI

- La casella base di Posta Elettronica Certificata ha una dimensione che può variare, a seconda dell'offerta scelta dal Titolare, a partire da un minimo di 2 GB, e può essere ampliata con pacchetti di spazio aggiuntivo acquistabili anche successivamente al primo acquisto.
- Per alcune offerte è attivo il servizio di archiviazione, che comporta il salvataggio automatico di una copia dei messaggi presenti nella casella PEC all'interno di un apposito spazio dedicato, con cadenza almeno giornaliera. L'archivio è accessibile via webmail. E' possibile acquistare ulteriore spazio archivio, attraverso apposita funzionalità presente nella dashboard di gestione del servizio.
- Il dominio di Posta Elettronica Certificata standard è postecertifica.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@postecertifica.it. Il valore della username viene scelto dal Titolare all'atto dell'acquisto online della casella.
- Le credenziali con cui si accede al Servizio sono quelle dell'Account di Poste Verificato (APV), che richiedono l'inserimento di un secondo fattore di autenticazione.
- L'attivazione del servizio avviene contestualmente all'acquisto, previa identificazione del Titolare attraverso lo SPID o con l'APV.
- Il Titolare può, attraverso la dashboard di gestione online, rinnovare il contratto, acquistare ulteriore spazio casella/archivio oppure esercitare il recesso.
- Caselle in sola ricezione: il pagamento del corrispettivo conferisce al titolare il diritto di utilizzare la Casella PEC in modalità invio e ricezione dei messaggi per l'arco di tempo scelto dal titolare medesimo. Nel caso in cui l'offerta PEC in ricezione ed invio scelto dal titolare scada e quest'ultimo non proceda a rinnovare l'offerta provvedendo al relativo pagamento del corrispettivo previsto, la Casella PEC potrà essere utilizzata dal Titolare per la sola visualizzazione e ricezione dei messaggi. Le caselle PEC restano attive in tale modalità fino a quando il Titolare non acquisti una nuova offerta provvedendo al pagamento del corrispettivo o non eserciti il recesso dal contratto, circostanza che determina la chiusura definitiva della casella e la cancellazione dei dati.
- Autenticazione forte: lo strumento con cui si accede alla casella, attraverso la Webmail, è l'APV (account di Poste verificato) che richiede un secondo fattore di autenticazione (via App o via SMS) al cliente.
- La Webmail è disponibile all'indirizzo <https://postel.poste.it/postecertifica/webmail>. Dalla Webmail il Titolare può effettuare alcune configurazioni, quali ad esempio: la ricezione di notifiche (spazio, archivio, ricezione messaggi), inoltrare i messaggi ricevuti verso altro indirizzo email, la ricezione della posta ordinaria (si/no), selezionare la tipologia di messaggi che verranno archiviati (se il servizio di archiviazione è previsto dalla sua offerta).
- Leggi fatture elettroniche: tale funzionalità permette al cliente che riceve una fattura in casella di ottimizzarne la visualizzazione per facilitarne la lettura.
- Per recedere dal servizio, il Cliente può procedere autonomamente, utilizzando l'apposita funzionalità presente nella dashboard di gestione del Servizio.
- Le clausole di Servizio e le caratteristiche della casella sono pubblicate a partire dal sito <https://www.poste.it/prodotti/postel-postecertifica-pec.html>.

### 3.2.2.1 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.

Nello scambio di posta ordinaria è obbligatorio l'uso dell'opzione STARTTLS nelle comunicazioni su protocollo SMTP con i gestori di posta ordinaria (non PEC).

## 3.3 Modalità 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://postel.poste.it/postecertifica/webmail> 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;
  - impostazione di funzionalità specifiche del servizio PEC.

L'accesso via webmail fa uso di cookies tecnici dei quali l'utente viene informato; 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 che dovrà configurare il proprio client con i seguenti parametri:
  - server posta in arrivo: mail.postecertifica.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.postecertifica.it
  - protocollo smtp: il server richiede una connessione crittografata (ssl) porta 465
  - attivare la funzione: "Server della posta in uscita - Autenticazione del server necessaria".

Per l'offerta PEC **postecertifica** le indicazioni sui parametri di configurazione sono riportate anche all'interno della dashboard di gestione del servizio, all'indirizzo: <https://postel.poste.it/postecertifica/dashboard>.

L'autenticazione del Titolare alla propria Casella di Posta Elettronica Certificata viene effettuata tramite le credenziali forti di Poste (APV) (userid e password e ulteriore fattore di autenticazione via app o via sms).

Nel caso in cui il Titolare acceda al Servizio da client di posta elettronica, la password di accesso del Cliente dovrà essere generata direttamente dal Titolare della casella, dalla dashboard di gestione del Servizio, previa sua autenticazione forte (SPID, APV); tale password, generata secondo specifiche policy di sicurezza e robustezza, dovrà essere cambiata periodicamente ed avrà le seguenti caratteristiche:

Caratteristica	Valore
Lunghezza minima password	8

Lunghezza massima password	16
Criteri di robustezza	<p>Almeno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• un carattere alfabetico maiuscolo [A-Z];</li> <li>• un carattere alfabetico minuscolo [a-z];</li> <li>• un carattere numerico [0-9];</li> <li>• un carattere speciale (es. \$, !, %).</li> </ul> <p>Non deve contenere più di due caratteri identici consecutivi.</p>

Relativamente all'utilizzo del servizio tramite client, in caso di cambio password, è necessario che il Titolare provveda, con le stesse modalità della prima volta, a generare una nuova password attraverso la funzionalità disponibile nella dashboard di gestione del Servizio.

### 3.4 Condizioni di fornitura

Il Servizio commercializzato mediante le diverse offerte a listino (disponibile ed attivabile online) prevede un canone anticipato e il contratto può essere pari a 1, 2 o 3 anni. L'adesione al servizio avviene completamente online.

#### Caselle per clientela retail

Il singolo richiedente si identifica con uno degli strumenti indicati quali abilitanti (SPID, APV), sottoscrive il Contratto di Servizio e autorizza l'uso dei dati, recuperati dalla sua identità forte, necessari per l'attivazione della propria utenza PEC. Al buon esito del processo di adesione al Servizio e di acquisto, la Casella PEC viene automaticamente attivata.

Il Cliente può recedere dal servizio attraverso l'apposita funzione presente nella dashboard di gestione del Servizio disponibile sul sito <https://postel.poste.it/postecertifica/dashboard>. Le domande di recesso saranno quindi gestite direttamente dalle strutture preposte. Per effetto del recesso Postel provvederà, senza ulteriore avviso, alla disattivazione dell'utenza ed alla cancellazione definitiva dei dati contenuti nella casella di Posta Elettronica Certificata del Cliente. E' onere e responsabilità del Cliente effettuare il backup dei dati entro il termine di disattivazione della Casella PEC.

#### 3.4.1 Onerosità del Servizio

La prestazione del Servizio PEC per la ricezione ed invio dei messaggi per i Clienti di mercato, salvo promozioni, avviene a titolo oneroso e prevede il pagamento di un corrispettivo. Per i clienti privati che acquistano online il servizio, il pagamento avviene contestualmente alla richiesta di acquisto. Alla scadenza dell'offerta inizialmente sottoscritta, la clientela privata può effettuare il rinnovo della stessa offerta oppure acquistare una nuova offerta in modalità invio e ricezione per il periodo di tempo previsto nell'offerta di Postel pubblicata sul sito internet del servizio (1, 2 o 3 anni). Il nome della casella resterà invariato.

Nel caso in cui il cliente non rinnovi l'offerta del servizio, la sua casella verrà abilitata alla sola ricezione e resterà attiva in tale modalità fino a quando il Titolare non acquisti un'offerta a pagamento o non chieda esplicitamente il recesso dal servizio.

Il pagamento del corrispettivo conferisce al titolare il diritto di utilizzare la Casella PEC in modalità invio e ricezione dei messaggi per l'arco di tempo scelto dal titolare medesimo.

Nel caso in cui l'offerta PEC in ricezione ed invio scelta dal titolare scada e quest'ultimo non proceda a richiedere un nuovo servizio PEC provvedendo al relativo pagamento del corrispettivo previsto, la Casella PEC potrà essere utilizzata dal Titolare per la sola visualizzazione e ricezione dei messaggi. Le caselle PEC restano attive in tale

modalità fino a quando il Titolare non richieda un nuova offerta PEC provvedendo al pagamento del corrispettivo o non eserciti il recesso dal contratto, circostanza che determina la chiusura definitiva della casella e la cancellazione dei dati

### 3.4.2 Sospensione del Servizio

Postel 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://www.poste.it/prodotti/postel-postecertifica-pec.html>, con un preavviso di 1 (un) giorno. Postel 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 avviso pubblicato nell'Area PEC e/o tramite e-mail 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 Postel e, pertanto, in via esemplificativa e non esaustiva, si riferisce ad atti di pubbliche autorità, guerre, rivoluzioni, insurrezioni o disordini civili, pandemie, 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 Postel.

Qualora la sospensione del Servizio PEC si protragga più di 15 (quindici) giorni continuativi, sarà facoltà di ciascuna delle parti recedere dal rapporto contrattuale, dandone comunicazione scritta all'altra parte tramite raccomandata a/r (per Postel S.p.A. all'indirizzo: Postel S.p.A. – Viale Europa 175, Roma 00144 e per il Cliente all'indirizzo indicato nell'ordine) . Il recesso potrà, inoltre, essere esercitato dal Cliente nella sezione dedicata al Servizio PEC presente nella dashboard di gestione del servizio.

A seguito della richiesta di recesso, Postel provvederà alla disattivazione dei Servizi nonché quindi alla chiusura della Casella PEC ed alla cancellazione dei dati ivi contenuti.

### 3.4.3 Risoluzione del Contratto

Fermo restando quanto previsto dalle clausole del contratto, il rapporto contrattuale tra Postel e il Cliente si intenderà risolto di diritto ai sensi e per gli effetti dell'art. 1456 cc, senza necessità di disdetta o preavviso, qualora il Cliente 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 Postel di trattenere il corrispettivo del Servizio acquistato, oltre al risarcimento di tutti i danni eventualmente subiti. In caso di risoluzione del contratto per qualsivoglia ragione, Postel 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.

### 3.4.4 Cessazione dell'attività di Gestore di Posta Elettronica Certificata

Nel caso di cessazione dell'attività di Gestore di Posta Elettronica Certificata, Postel provvederà a darne comunicazione formale all'Agenzia per l'Italia Digitale con un anticipo di almeno 60 (sessanta) giorni rispetto alla data di cessazione prevista, indicando data e ora di cessazione del servizio nonché l'eventuale Gestore Sostitutivo che prenderà in carico le caselle di PEC attive.

Con un eguale tempo di preavviso, Postel 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 [postel.it](https://www.postel.it). Qualora non sia stato designato il riferimento del Gestore Sostitutivo, Postel 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 (trenta) giorni a decorrere dal giorno definito per la cessazione del Servizio. Postel si

impegna a mantenere per 30 (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.

Postel comunicherà inoltre la data e l'ora di cessazione del Servizio PEC a tutti i gestori, non cessati, iscritti nell'elenco pubblico dei gestori di posta elettronica certificata, almeno 30 giorni prima della data di cessazione.

### 3.5 Livelli di servizio ed indicatori di qualità

#### Destinatari degli invii

Numero massimo di destinatari per messaggi originati da caselle di Posta Elettronica	250 destinatari
--	-----------------

#### Dimensione dei messaggi

Dimensione massima garantita per il singolo messaggio accettabile da caselle PEC postecertifica	100 MB
---	--------

#### Disponibilità

Disponibilità accesso al Servizio	h24 7x7
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.

## 4 Obblighi e responsabilità

### 4.1 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 dall'art. 12 del Decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie del 2 novembre 2005 e riportati nel capitolo 3.5;
- 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.

### 4.2 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 da AgID;
- Nel caso intenda utilizzare il servizio di Posta Elettronica Certificata nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, dichiara espressamente il proprio indirizzo. Nei casi corrispondenti, revoca la dichiarazione con le stesse modalità.
- Gestisce in maniera sicura le credenziali per l'accesso alla casella di Posta Elettronica Certificata

### 4.3 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. Postel 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.

### 4.4 Esclusioni e limitazioni di indennizzo

Qualsiasi contestazione relativa all'esecuzione del Servizio dovrà essere comunicata per iscritto dal Cliente a Postel entro e non oltre il termine di 15 (quindici) giorni dalla data dell'evento tramite raccomandata A/R. Postel non è responsabile per disservizi che non siano comunicati nei modi e nei tempi indicati. Postel non sarà responsabile verso il Cliente per ritardi, malfunzionamenti e interruzioni del Servizio non direttamente imputabili a Postel quali, a titolo esemplificativo:

- errata, incompleta o non veritiera comunicazione da parte del Cliente dei dati necessari per l'esecuzione del Servizio;
- anomalie relative 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);
- malfunzionamento di linee elettriche, telefoniche nazionali e/o internazionali;
- danni diretti o indiretti o consequenziali da chiunque subiti, ivi compreso il Cliente, derivanti da eventi non imputabili a Postel o ascrivibili alla condotta del cliente, come ad esempio:
  - 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;
  - contenuti dei messaggi inviati e ricevuti attraverso le caselle pec del Cliente o dell'Utilizzatore;
  - errato utilizzo del Servizio da parte del Cliente o dei destinatari dei messaggi;
  - uso improprio della casella da parte del Cliente o dei destinatari dei messaggi;
  - mancato rispetto da parte del Cliente delle regole comportamentali per la gestione dei dispositivi per ridurre il rischio di manomissioni anche dovuti ad interventi effettuati da terzi non autorizzati;
  - interruzione totale o parziale del servizio di accesso fornito dall'operatore di telecomunicazioni.

Postel 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 Postel e sempre che risultino prevedibili.

Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, in alcun modo Postel 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 Postel qualora gli stessi siano causa di ritardi, malfunzionamenti o interruzioni del servizio.

### 4.5 Polizza assicurativa

Postel 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 un Sottolimito di € 150.000,00 per sinistro ed 1.500.000,00 in aggregato annuo e con l'applicazione di una franchigia specifica pari ad € 25.000,00 per singola richiesta di risarcimento.

## 5 Standard e procedure applicate

### 5.1 Standard di qualità e sicurezza dei processi

#### 5.1.1 Standard di qualità

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

Codice documento	Titolo
UNI EN ISO 9001:2015	Sistema Gestione Qualità
UNI EN ISO 14001:2015	Sistema Gestione Ambientale
UNI EN ISO 45001:2018	Sistema Salute e Sicurezza sul Lavoro

#### 5.1.2 Standard di sicurezza

Di seguito l'elencazione degli standard per la Gestione del Sistema di Sicurezza delle Informazioni applicati nell'azienda Postel Italiane 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 Gestione Sicurezza Informazioni
UNI EN ISO 22301:2019	Gestione della Continuità Operativa

#### 5.1.3 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

## 5.2 Gestione della piattaforma tecnologica

Lo scopo delle procedure messe in atto dal Gestore Postel 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.

### 5.2.1 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.

### 5.2.2 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 Elettronica 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 Elettronica 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 Elettronica Certificata può essere accomunata ai comuni malfunzionamenti e dunque non sono riscontrabili ripercussioni significative sulla fruizione del servizio.

### 5.2.3 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).

## 5.3 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 delle verifiche e delle ispezioni 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 e penetration test;
- 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.

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, da personale dipendente dalla Capogruppo Poste Italiane o da personale appartenente a società operanti nel settore della sicurezza.

## 6 Soluzioni finalizzate a garantire il completamento della trasmissione

### 6.1 Approccio organizzativo

La continuità del servizio, anche al fine di assicurare il completamento delle fasi di trasmissione dei messaggi, è garantita attraverso procedure di escalation che mirano alla gestione affidabile e controllata del servizio di Posta Elettronica 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
<p>Completamento della fase entro 60 minuti dal malfunzionamento</p>	<p>Il personale dell'Esercizio, rilevato il verificarsi del guasto/anomalia identificato, attiva le contromisure opportune. 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 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 le specifiche contromisure previste per gli incidenti di sicurezza;</li> <li>○ coinvolgere, nel caso il problema sia di natura applicativa, gli sviluppatori e/o il fornitore del prodotto (se applicativo acquistato);</li> <li>○ dare comunicazione al Responsabile del Servizio di risoluzione guasto/anomalia.</li> </ul> <p>Il Responsabile del Servizio, una volta ricevuta la comunicazione di risoluzione guasto/anomalia, provvede a informare il proprio Manager.</p>
<p>Completamento della fase entro 120 minuti dal malfunzionamento</p>	<p>Il personale dell'Esercizio, analizzato il guasto, provvede a coordinare l'attuazione di contromisure aggiuntive. 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, attraverso mail e telefono;</li> <li>○ informare il Customer Care attraverso mail.</li> </ul> <p>In caso di inefficacia e trascorsi i tempi previsti, il Responsabile del Servizio provvede ad informare, qualora ritenuto necessario e attraverso gli strumenti</p>

	ritenuti più efficaci, l'Amministratore Delegato, al fine di consentirgli l'individuazione delle azioni più opportune.
--	--

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

- Servizi al Cliente (assistenza tecnica telefonica);
- Amministratore Delegato.

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.

## 6.2 Approccio tecnologico

### 6.2.1 Connettività

I collegamenti alla rete del centro servizi Postel, presso la Capogruppo, 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.

In particolare utilizzando un'architettura di rete Cloud, il Cloud Provider consente di gestire grandi carichi di lavoro e traffico elevato con una bassa latenza tra i workload. La Region è completamente isolata e comprende varie istanze, anch'esse completamente isolate all'interno dell'infrastruttura.

Per meglio isolare ogni problematica e giungere ad una maggiore disponibilità, per le istanze dedicate ai workload del sistema di PEC sono distribuite su più zone di disponibilità all'interno della stessa Region. Tali risorse concorrono all'erogazione del servizio tramite l'utilizzo della configurazione Active/Active ed il traffico è indirizzato verso di esse attraverso l'uso di bilanciatori di rete (Network Load Balacer o Application Load Balacer) il che consente di rendere trasparente al servizio il fault di una delle componenti presenti all'interno dell'infrastruttura.

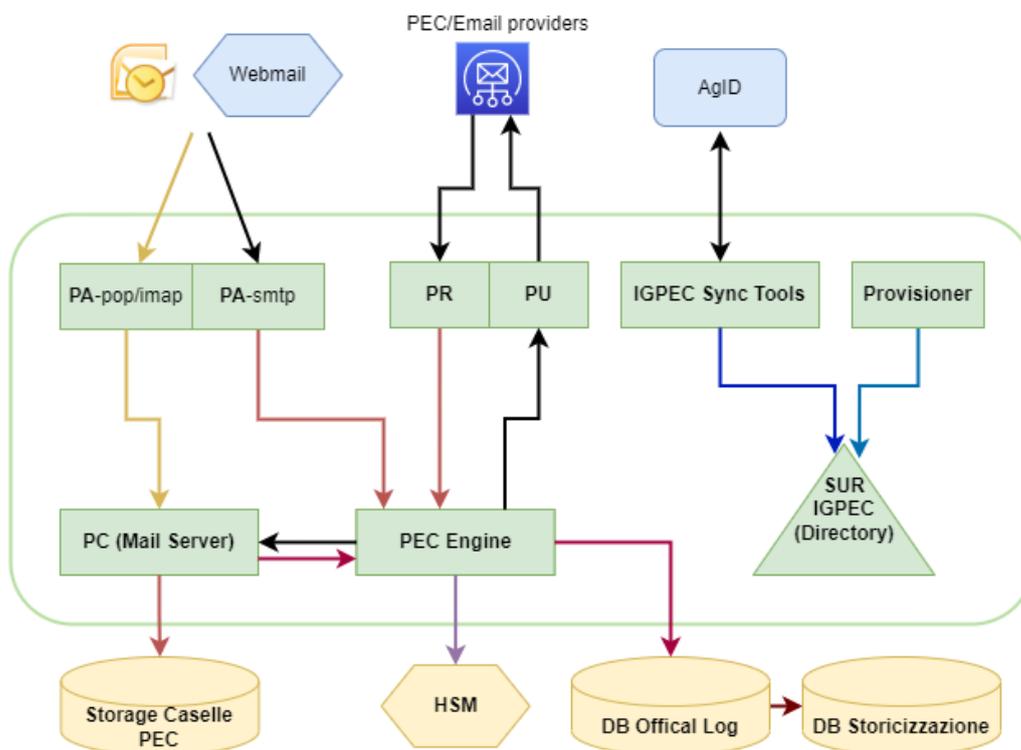
## 6.2.2 Sistemi tecnologici

Il gestore PEC Postel utilizza due siti per fornire il servizio di Posta Elettronica Certificata:

- a) Data Center Poste Italiane
- b) Cloud Provider

Le strutture Cloud utilizzate dispongono di certificazioni di conformità ai sensi degli standard ISO/IEC 27001:2013, 27017:2015, 27018:2019, 27701:2019, 22301:2019, 9001:2015 e CSA STAR CCM v4.0.

Nella seguente figura è illustrato uno schema semplificato dell'architettura del servizio di Posta Elettronica Certificata.



Il sistema è costituito da server che assumono il ruolo di front-end, layer di gestione e motore pec. I server di front-end e quelli di back-end sono posizionati su 2 Cloud Provider distinti e allocate all'interno di subnet private accedibili alla frontiera da DMZ esposte internamente ed esternamente.

Tale architettura garantisce le seguenti caratteristiche:

- 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 e ridondati dal Cloud Provider;
  - 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 gestiti dal Cloud Provider.

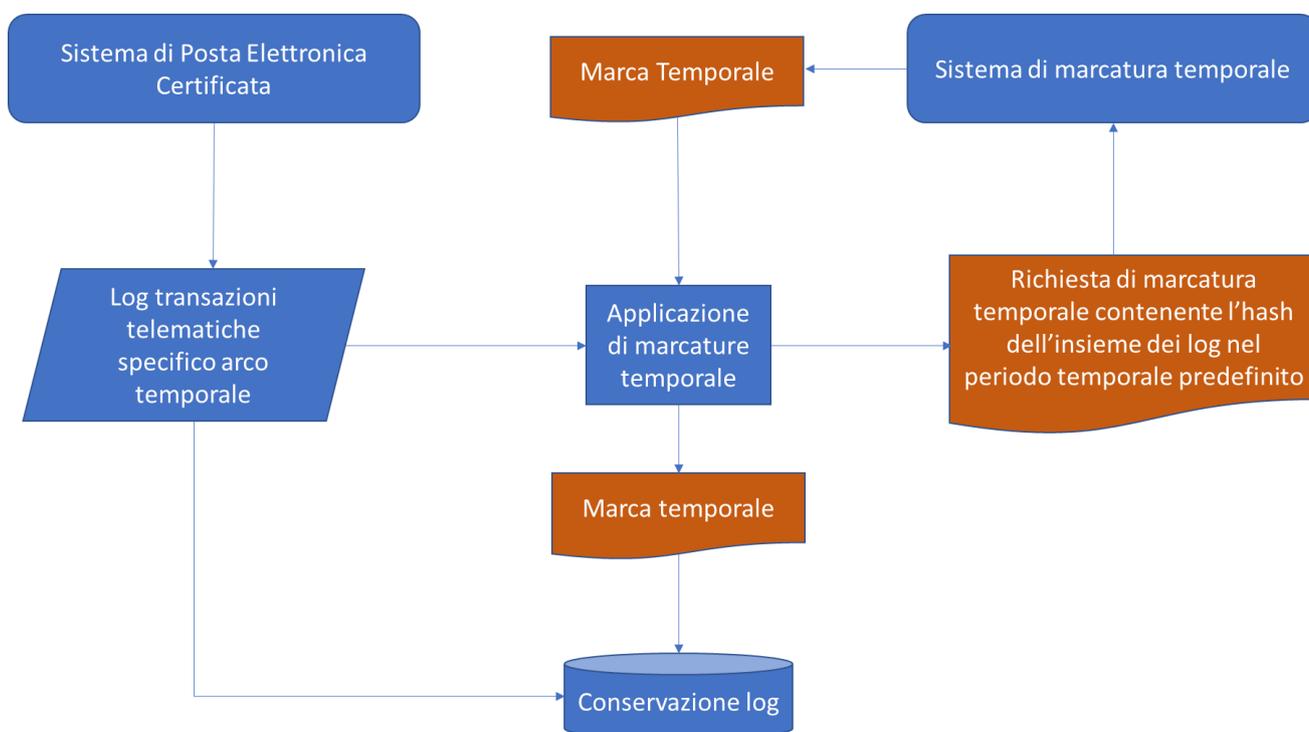
- sicurezza: l'introduzione di elementi di load-balancing permette di implementare facilmente funzionalità di NAT e conseguentemente di disaccoppiare la corrispondenza servizio ed i server che contribuiscono all'erogazione;
- scalabilità: l'architettura permette di scalare facilmente sia in modalità orizzontale che in modalità verticale. La scalabilità verticale viene garantita tramite la catena blue/green garantendo la continuità di erogazione del servizio.

## 7 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 e 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 (trenta) mesi a cura del Gestore.

Le richieste di accesso ai log da parte dell'interessato possono essere effettuate, previa autenticazione forte, attraverso l'apposita funzionalità presente nella dashboard di gestione del servizio. I logs estratti sono esposti all'utente possessore della casella PEC in forma di file PDF firmato con firma automatica del Responsabile del servizio PEC. L'accesso ai log dei messaggi può avvenire previa richiesta dell'autorità giudiziaria. Il Gestore del servizio di Posta Elettronica Certificata conserva in un apposito registro tutte le informazioni significative, attinenti la trasmissione dei messaggi PEC. A richiesta ed in relazione allo specifico evento, sono rese disponibili ai soggetti aventi diritto 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. Nella richiesta che il cliente invia, si devono specificare i seguenti dati:

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

## 8 Protezione dati personali

### 8.1 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 Postel è lo stesso definito dalla Capo Gruppo Poste Italiane S.p.A. ed è costituito dalle seguenti figure:

- Titolare è Postel, rappresentata dall'Amministratore Delegato;
- Data Protection Officer (DPO) è stato individuato nel DPO di Poste Italiane S.p.A. che svolge tale funzione anche per le Società del Gruppo 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 Postel 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.

Postel affida parte dell'esecuzione delle attività necessarie per l'erogazione del servizio di Posta Elettronica Certificata a Poste Italiane SpA che è stata nominata Responsabile esterno del trattamento ex art. 28 del GDPR, con apposito atto.

La società provvede al monitoraggio e alla verifica dell'operatività e del rispetto, da parte di Poste Italiane, delle disposizioni privacy riportate all'interno del contratto di servizio e delle istruzioni operative impartite con l'atto di nomina a Responsabile del Trattamento.

## 8.2 Modalità di protezione dei dati

### 8.2.1 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.

### 8.2.2 Diritti degli interessati

Postel 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.

### 8.2.3 Sicurezza dei dati

Come previsto dalle norme, Postel 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 Postel 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.

## 9 Tabella di corrispondenza circolare AGID

CIRCOLARE N. 56 / 2009 – ART. 2.1	MANUALE OPERATIVO POSTEL
Lett. a) - dati identificativi del gestore	Par. 2.4 – Dati del Gestore
Lett. b) - nominativo del responsabile del manuale	Par. 2.4.2 - Responsabilità del Manuale Operativo, contatto per utenti finali e comunicazioni
Lett. c) - riferimenti normativi necessari per la verifica dei contenuti;	Par. 2.2 - Contesto normativo
Lett. d) - Indirizzo del sito web del gestore su cui il Manuale Operativo è pubblicato e scaricabile	Par. 2.4.1 - Sito web del Gestore

Lett. e) – procedure, standard tecnologici e di sicurezza utilizzati dal gestore nell'erogazione del servizio	Par. 5 - Standard e procedure applicate Par. 6 - Soluzioni finalizzate a garantire il completamento della trasmissione
Lett. f) - Definizioni relative alle abbreviazioni e ai termini tecnici	Par. 2.3 - Definizioni
Lett. g) – Descrizione e modalità del servizio offerto	Par. 3.1 - Descrizione del Servizio di Posta Elettronica Certificata Par. 3.2 - Contenuto dell'offerta del Servizio di Posta Elettronica Certificata
Lett. h) - Descrizione modalità di reperimento e di presentazione delle informazioni presenti nei log dei messaggi	Par. 7 - Reperimento e presentazione delle informazioni dei log
Lett. i) - Modalità di accesso e di fornitura del servizio	Par. 3.3 - Modalità di accesso alla casella Par. 3.4 – Condizioni di fornitura
Lett. j) - Livelli di servizio e relativi indicatori di qualità di cui all'articolo 12 del decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 2 novembre 2005	Par. 3.5 - Livelli di servizio ed indicatori di qualità Par. 4.1 – Obblighi del Gestore
Lett. k) - Modalità di protezione dei dati dei titolari delle caselle, gli obblighi e le responsabilità che ne discendono, le esclusioni e le eventuali limitazioni in caso di indennizzo, relativamente ai soggetti previsti all'articolo 2 del decreto del Presidente della Repubblica n. 68/2005;	Par. 8 - Protezione dati personali Par. 4 - Obblighi e responsabilità
Lett. l) - Procedure operative da attuare nel caso di cessazione dell'attività di gestore di posta elettronica certificata	Par. 3.4.4 - Cessazione dell'attività di Gestore di Posta Elettronica Certificata
Lett. m) - Versione del manuale	Par. 1 – Cronologia delle versioni

\*\*\*\*\* ULTIMA PAGINA DEL DOCUMENTO \*\*\*\*\*