



Servizio di Posta Elettronica Certificata

Manuale Operativo

Redatto da:	Diego Parasecoli Responsabile del Manuale Operativo	_____	<u>21/04/2016</u> Data
Verificato da:	Giorgio Girelli Direttore Generale	_____	<u>21/04/2016</u> Data
Approvato da:	Simone Braccagni Amministratore Generale	_____	<u>21/04/2016</u> Data
Codice documento:	ACCPEC-00-02-09		
Distribuzione:	PUBBLICA		

LEGENDA DI COPERTINA

Stato del documento

Le firme sulla copertina del presente documento fanno riferimento allo standard interno di Actalis per la gestione della documentazione di servizio: hanno lo scopo di permetterne il controllo di configurazione e di indicarne lo stato di lavorazione.

Si segnala che la firma di approvazione autorizza la circolazione del documento limitatamente alla lista di distribuzione e non implica in alcun modo che il documento sia stato revisionato e/o accettato da eventuali Enti esterni.

In particolare, il documento è da intendersi **REDATTO** se provvisto della/e firma/e di chi lo ha redatto; **VERIFICATO** se ha superato con esito positivo la verifica interna e quindi provvisto della/e firma/e di verifica che ne autorizza il rilascio alla GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE. Nel caso in cui la revisione abbia esito negativo il documento viene modificato e verificato, con un nuovo numero di versione e una nuova data di emissione. Il documento è da intendersi **APPROVATO** se provvisto della firma di approvazione che si aggiunge alle altre.

Un documento sprovvisto di firme è in uno stato indefinito, e non può essere messo in circolazione.

Distribuzione

La distribuzione di un documento può essere:

STORIA DELLE MODIFICHE APPORTATE

Modifiche dalla versione 1 alla versione 2 del documento:

Data Modifica	Versione	Paragrafo	Tipo Modifica	Autore
10-07-2006	1	Frontespizio documento	Modifica Verificatore e Approvatore del documento	Alessandra Antolini
10-07-2006	1	Paragrafo 1.3	Inserito Riferimento Codice Pa digitale	Alessandra Antolini
10-07-2006	1	Paragrafo 2.1	Modifica rappresentante legale dell'Azienda	Alessandra Antolini
10-07-2006	1	Paragrafo 3.1	Modifica Figura 1 e commenti alla figura	Alessandra Antolini
10-07-2006	1	Paragrafo 3.2.1	Inserimento riferimento al Codice riservato personale per accedere ai servizi di perdita password e richiesta informazioni sui log dei messaggi.	Alessandra Antolini

10-07-2006	1	Paragrafo 5	Inserimento commento relativo all'indipendenza del prezzo della casella dal traffico effettuato su di essa.	Alessandra Antolini
10-07-2006	1	Paragrafo 6	Eliminati i riferimenti ai protocolli di accesso alla casella di posta, in quanto descritti nei paragrafi successivi	Alessandra Antolini
10-07-2006	1	Paragrafo 6.1.1	Modifica istruzioni di creazione account di posta	Alessandra Antolini
10-07-2006	1	Paragrafo 6.1.2	Modifica istruzioni di configurazione client di posta	Alessandra Antolini
10-07-2006	1	Paragrafo 7	Inserimento commento a garanzia invio messaggi	Alessandra Antolini
10-07-2006	1	Paragrafo 10.2	Eliminato ultimo capoverso	Alessandra Antolini
10-07-2006	1	Paragrafo 10.3	Eliminato riferimento al Manuale della qualità	Alessandra Antolini
10-07-2006	1	Paragrafo 10.5.1	Eliminato riferimento al Piano per la sicurezza	Alessandra Antolini
10-07-2006	1	Paragrafo 11.1	Inserito riferimento al Codice riservato personale	Alessandra Antolini

Modifiche dalla versione 2 alla versione 3 del documento:

Data Modifica	Versione	Paragrafo	Tipo Modifica	Autore
06-12-2007	2	Frontespizio	Modifica Redattore ed Approvatore documento	Alda Mariotti
06-12-2007	2	Paragrafo 1.3	Inserimento Circolare CNIPA [CR/51-2006] e D.lgs 196/2003	Alda Mariotti
06-12-2007	2	Paragrafo 2.4	Modifica responsabile Manuale Operativo	Alda Mariotti
06-12-2007	2	Paragrafo 5	Inseriti nuovi acronimi	Alda Mariotti
06-12-2007	2	Inserito Paragrafo	Descritta la modalità di vendita on line caselle di PEC su dominio actalispec	Alda Mariotti
06-12-2007	2	Paragrafo 8.1.2	Eliminato riferimento al [DPR 445/2000]	Alda Mariotti
06-12-2007	2	Paragrafo 9.1	Sostituito riferimento al [DPR 445/2000] con riferimento al [D.Lgs 82]	Alda Mariotti
06-12-2007	2	Paragrafo 10.1	Eliminati riferimenti agli standard di sicurezza BS ISO/IEC 17799:2000 BS 7799-1:2000	Alda Mariotti

06-12-2007	2	Paragrafo 10.4.2	Eliminati riferimenti alla policy di sicurezza delle informazioni ed inseriti riferimenti all'addestramento connesso all'erogazione del servizio	Alda Mariotti
06-12-2007	2	Paragrafo 10.6	Eliminati riferimento alla denominazione della sala in cui sono ubicati i sistemi di monitoraggio.	Alda Mariotti
06-12-2007	2	Paragrafo 10.6.1 e 10.6.2	Eliminati paragrafi "gestione della documentazione dei servizi" e "Gestione della capacity planning" e rassegnata la numerazione.	Alda Mariotti
06-12-2007	2	Paragrafo 10.9	Inserite precisazioni sull'accesso fisico	Alda Mariotti
06-12-2007	2	Paragrafi 10.12 ed 11	Eliminato riferimento all'Allegato 3	Alda Mariotti
06-12-2007 10-03-2008 11-03-2008	2	2.6	Inseriti nuovi acronimi.	Alda Mariotti
10.03.2008	2	3	Revisionato intero contenuto del paragrafo.	Alda Mariotti
10.03.2008	2	3.2.1	Eliminato riferimento ai documenti di riconoscimento	Alda Mariotti
10.03.2008	2	3.2.2	Inserite specifiche sull'Organizzazione.	Alda Mariotti
10.03.2008	2	3.3	Inserito riferimento a nuova modalità di accesso applicativo.	Alda Mariotti
10.03.2008	2	4.1, 4.2	Inserito riferimento alla generazione di più domini per uno stesso cliente.	Alda Mariotti
10.03.2008	2	4.3	Inserite precisazioni sulla facoltatività del servizio	Alda Mariotti
10.03.2008 11.03.2008	2	5	Eliminata l'indicazione precisa della grandezza delle caselle di PEC. Inserita specifica sulla vendita online.	Alda Mariotti
10.03.2008	2	6.1	Inserite specifiche sulle porte 25 e 465	Alda Mariotti
11.03.2008	2	6.1.1	Inserite specifiche sui protocolli sicuri.	
10.03.2008	2	6.1.2	Eliminato la descrizione dettagliata della configurazione del client Outlook Express	Alda Mariotti

10.03.2008	2	7	Eliminato riferimento alle caselle di 100 Mb.	Alda Mariotti
10.03.2008	2	8.1.2	Inseriti obblighi del Cliente sulla riservatezza.	Alda Mariotti
10.03.2008	2	8.1.3	Inserito nuova paragrafo su informativa e consenso	Alda Mariotti
10.03.2008	2	9.2	Inserito contenuto ne parag. 9.3	Alda Mariotti
10.03.2008	2	9.2.1	Inserito nuova paragrafo su responsabilità del Gestore	Alda Mariotti
10.03.2008	2	9.2.3	Inserito nuova paragrafo su responsabilità contenuti e dati trasmessi	Alda Mariotti
10.03.2008	2	9.4	Inserito nuova paragrafo su responsabilità del cliente e degli utenti	Alda Mariotti
10.03.2008 11.03.2008	2	12.8	Sostituito "cancellazione" con "disattivazione". Previsto il ripristino della casella disattivata e precisata la procedura.	Alda Mariotti
09.06.2008	2	2.2	Inserito nuovo paragrafo	Alda Mariotti
09.06.2008	2	2.5	Precisate modalità di aggiornamento	Alda Mariotti

Modifiche dalla versione 3 alla versione 4 del documento:

Data Modifica	Versione	Paragrafo	Tipo Modifica	Autore
03-10-2008	3	2.6	Inseriti acronimi CCIAA, SPC.	Alda Mariotti
03-10-2008	3	Storia delle modifiche	Allineati riferimenti/contenuti alle modifiche apportate con la versione 3 del documento	Alda Mariotti
03-10-2008	3	4.3	Specificate modalità di fruizione del servizio antispam.	Alda Mariotti
03-10-2008	3	3.2.1	Specificate modalità di identificazione dell'utente.	Alda Mariotti
03-10-2008	3	3.2.2	Specificate modalità di identificazione del titolare.	Alda Mariotti
03-10-2008	3	11.1	Specificate modalità di richiesta/evasione dei log dei messaggi.	Alda Mariotti
17-10-2008	3	4.6	Inserito paragrafo sulle liste di distribuzione	Alda Mariotti
22-10-2008	3	3.2.1	Integrato paragrafo 4.5 con parag. 3.2.1	Alda Mariotti

22-10-2008	3	4.6	Inserito paragrafo sull'archiviazione	Alda Mariotti
------------	---	-----	---------------------------------------	---------------

Modifiche dalla versione 4 alla versione 5 del documento:

Data Modifica	Versione	Paragrafo	Tipo Modifica	Autore
08/02/2010	4	-	Modificato il frontespizio	Adriano Santoni
	4	2.4	Modificato il responsabile del Manuale Operativo	
		2.1	Aggiornati i dati identificativi di Actalis	

Modifiche dalla versione 5 alla versione 6 del documento:

Data Modifica	Versione	Paragrafo	Tipo Modifica	Autore
08/08/2010		-	Modificato il frontespizio	Diego Parasecoli
	5	4.5	Modificato il nome del paragrafo	Diego Parasecoli
	5	4.6	Modificato il nome del paragrafo	Diego Parasecoli
		4.7	Aggiunto paragrafo	Diego Parasecoli
		6.1.1.1	Aggiunto paragrafo	Diego Parasecoli
		6.1.1.2	Aggiunto paragrafo	Diego Parasecoli
	5	6.2	Modificati indirizzi delle webmail	Diego Parasecoli

Modifiche dalla versione 6 alla versione 7 del documento:

Data Modifica	Versione	Paragrafo	Tipo Modifica	Autore
21/01/2011	6	7	Modifica limiti servizio	Diego Parasecoli
	6	2.1	Modifica Rappresentante legale	Diego Parasecoli

Modifiche dalla versione 7 alla versione 8 del documento:

Data Modifica	Versione	Paragrafo	Tipo Modifica	Autore
10/09/2013	7	4.6	Modifica descrizione servizio	Diego Parasecoli
	7	4.7	Inserimento nuovo servizio di archivio	Diego Parasecoli
	7	4.8	Inserimenti servizio Multiutenza	Diego Parasecoli
	7	2.1	Modifica ubicazione dei server	Diego Parasecoli

Modifiche dalla versione 8 alla versione 9 del documento:

Data Modifica	Versione	Paragrafo	Tipo Modifica	Autore
17/04/2014	8	2.1	Modifica del rappresentante legale	Diego Parasecoli
	7	7.1	Inserito Paragrafo Disaster Recovery	Diego Parasecoli

INDICE

1. INTRODUZIONE	12
1.1 Scopo del documento	12
1.2 Convenzioni di lettura.....	12
1.3 Riferimenti normativi per la verifica dei contenuti	12
1.4 Riferimenti agli standard.....	13
2. DATI GENERALI.....	15
2.1 Dati identificativi del Gestore.....	15
2.2 Uffici di registrazione	15
2.3 Versione del Manuale Operativo.....	15
2.4 Responsabile del Manuale Operativo	16
2.5 Reperibilità ed aggiornamento del Manuale Operativo.....	16
2.6 Definizioni, abbreviazioni, termini tecnici	16
3. DESCRIZIONE SINTETICA DEL SERVIZIO	18
3.1 Funzionamento del servizio standard.....	18
3.2 Attivazione del servizio.....	20
3.2.1 Singoli utenti.....	20
3.2.2 Organizzazione.....	20
3.3 Modalità di accesso al servizio	21
4. ELEMENTI DI OFFERTA PREVISTI DAL GESTORE	22
4.1 Caselle di Posta Elettronica Certificata sul dominio actaliscertymail.it.....	22
4.2 Caselle di Posta Elettronica Certificata su un dominio dedicato al cliente.	22
4.3 Servizio antispam	22
4.4 Personalizzazione della webmail.....	23
4.5 Liste di distribuzione (per PEC-SPC)	23
4.6 Archiviazione	24
4.7 Archivio90 (PLUS e NEW)	25
4.8 Multiutenza.....	26
5. MODALITÀ DI OFFERTA ALLA CLIENTELA.....	27
6. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	28
6.1 Accesso tramite client di posta.....	28
6.1.1 Creazione account di Posta Elettronica Certificata	29
6.1.2 Configurazione client.....	30
6.2 Accesso tramite webmail.....	31
6.2.1 Autenticazione al servizio tramite webmail.....	31
7. LIVELLI DI SERVIZIO.....	32
7.1 Disaster Recovery.....	32

8. MODALITÀ DI PROTEZIONE DEI DATI DEI TITOLARI	33
8.1 Modalità di protezione della riservatezza dei dati.....	33
8.1.1 Archivi contenenti dati personali	33
8.1.2 Misure di tutela della riservatezza.....	33
8.1.3 Informativa e consenso ex Dlgs.196/2003	34
9. REGOLE GENERALI: DEFINIZIONE DEGLI OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ, ESCLUSIONI E DELLE EVENTUALI LIMITAZIONI AGLI INDENNIZZI RELATIVE AI SOGGETTI INDICATI NELL'ART. 2 DEL DPR 68.....	35
9.1 Obblighi del gestore di posta certificata	35
9.2 Definizione delle responsabilità e delle eventuali limitazioni agli indennizzi	36
9.2.1 Responsabilità del gestore	36
9.2.2 Limitazioni di responsabilità.....	36
9.2.3 Responsabilità contenuti e dati trasmessi	36
9.3 Obblighi del mittente e del destinatario.....	37
9.4 Responsabilità del cliente e degli utenti	37
10. INDICAZIONE DEGLI STANDARD TECNOLOGICI, PROCEDURALI E DI SICUREZZA UTILIZZATI DAL GESTORE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	38
10.1 Standard adottati	38
10.2 Standard tecnologici.....	38
10.3 Standard procedurali.....	39
10.4 Principi di sicurezza adottati	40
10.4.1 Inventario e classificazione degli asset.....	40
10.4.2 Personale	40
10.4.3 Sicurezza fisica.....	40
10.4.4 Gestione ed erogazione dei servizi.....	40
10.4.5 Controllo accessi logici.....	41
10.5 Risorse utilizzate per l'erogazione	41
10.5.1 Hardware e Software di Base	41
10.5.2 Software di gestione e controllo.....	41
10.6 Attività di governo del servizio.....	41
10.6.1 Gestione della Configurazione.....	42
10.7 Manutenzione Hardware, Software, TLC.....	42
10.8 Gestione dei Rilasci	42
10.9 Gestione della Sicurezza.....	42
10.10 Gestione dei Backup.....	42
10.11 Recupero e Ripristino Dati	43
10.12 Indicatori per la misurazione dei livelli di servizio	43
11. MODALITÀ DI REPERIMENTO E PRESENTAZIONE DELLE INFORMAZIONI PRESENTI NEI LOG DEI MESSAGGI.....	44

11.1	Modalità per la richiesta dei log dei messaggi da parte del titolare	44
12.	ASPETTI OPERATIVI	45
12.1	Note sull'organizzazione del personale.....	45
12.2	Modalità di identificazione e registrazione degli utenti.....	45
12.3	Utenti del servizio di posta certificata.....	46
12.4	Tipologie di attività	46
12.5	Richiesta di registrazione.....	46
12.6	Modalità evasione richiesta.....	47
12.7	Livelli di servizio	48
12.8	Disattivazione della casella di posta certificata	48
13.	MODALITÀ DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA	49
13.1	Utenti del servizio di Posta Elettronica Certificata.....	49
13.2	Disponibilità del servizio di assistenza.....	49
13.3	Tipologie di problemi.....	49
14.	MODALITÀ PER L'APPOSIZIONE E LA DEFINIZIONE DEL RIFERIMENTO TEMPORALE	51

INDICE DELLE FIGURE

<i>Figura 1: Funzionamento del servizio</i>	<i>19</i>
<i>Figura 2: Schema generale dei processi Actalis</i>	<i>39</i>
<i>Figura 3: Indicatori per valutazione livelli di servizio</i>	<i>43</i>

1. INTRODUZIONE

1.1 Scopo del documento

Questo documento è il **Manuale Operativo** relativo al servizio di Posta Elettronica Certificata erogato da Actalis S.p.A. ai sensi del DPR dell'11 febbraio 2005, n. 68 e successive modifiche ed integrazioni e del DM 2 Novembre 2005.

Questo documento è l'aggiornamento della versione del Manuale consegnato al CNIPA (insieme con la domanda di iscrizione di Actalis S.p.A. nell'elenco dei gestori di Posta Elettronica Certificata).

Il Manuale Operativo individua le regole generali e le procedure seguite da Actalis, gestore di Posta Elettronica Certificata, nello svolgimento della propria attività a garanzia dell'affidabilità dei servizi offerti ai propri utenti e ai loro corrispondenti.

Il Manuale Operativo segue le indicazioni fornite dalla circolare CNIPA 49/2005 nella sezione "Requisiti tecnico organizzativi".

1.2 Convenzioni di lettura

L'azienda Actalis S.p.A., erogatrice del servizio di Posta Elettronica Certificata, è indicata con la sola sigla "Actalis".

Col termine "Manuale Operativo" si intende sempre fare riferimento alla *versione corrente* del Manuale Operativo (vedere la sezione 2.3).

1.3 Riferimenti normativi per la verifica dei contenuti

DPR 68/2005

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", pubblicato su G.U. del 28 aprile 2005, n. 97.

¹ Nel documento si utilizza la denominazione CNIPA, che dal 29 dicembre 2009 è diventata DigitPA, come si rileva dal sito: "Il 29 dicembre 2009 è entrato in vigore il Decreto Legislativo 1° dicembre 2009, n. 177, recante "Riorganizzazione del Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione, a norma dell'art. 24 della legge 18 giugno 2009, n. 69". Ai sensi e per gli effetti dell'art. 2, comma 1, il Centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione (**CNIPA**) assume la denominazione: "**DigitPA**". Ai sensi e per gli effetti dell'art. 22, comma 4, le funzioni del CNIPA sono trasferite a DigitPA, secondo quanto disposto dallo stesso d. lgs. n. 177/2009."

DM 2 Novembre 2005	Decreto Ministeriale 2 novembre 2005: "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della Posta Elettronica Certificata", pubblicato su GU del 15 novembre 2005, n. 266
Circolare CNIPA n.56 – 2009	"Modalità per la presentazione delle domande di iscrizione nell'elenco pubblico dei gestori di Posta Elettronica Certificata (PEC) di cui all'art. 14 del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68", pubblicata su G.U. del 5 dicembre n. 283
DPR 445 del 28 Dicembre 2000	"Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa", pubblicato su GU n. 42 del 20 febbraio 2001- Supplemento ordinario n. 30
D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82	"Codice dell'amministrazione digitale" e successive modifiche ed integrazioni (D. Lgs. 4 Aprile 2006, n. 159), pubblicati rispettivamente su GU n. 112 del 16 maggio 2005 - Supplemento Ordinario n. 93, e GU n. 99 del 29 Aprile 2006 – supplemento ordinario n. 105.
Circolare CNIPA/CR/51 – 2006	Espletamento della vigilanza e del controllo sulle attività esercitate dagli iscritti nell'elenco dei gestori di Posta Elettronica Certificata (PEC), di cui all'articolo 14 del 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».
D. Lgs. 30 giugno 2003, n. 196	"Codice in materia di protezione dei dati personali", pubblicato nel Supplemento Ordinario n.123 della Gazzetta Ufficiale n. 174, 29 luglio 2003.

Nel seguito del presente documento i riferimenti normativi di cui sopra saranno nominati rispettivamente [DPR], [DM], [CR/56-2009], [DPR 445/2000], [D.Lgs 82], [CR/51-2006], [D.Lgs 196].

1.4 Riferimenti agli standard

Vengono di seguito riportati gli standard di riferimento delle norme tecniche, le cui specifiche sono riportate nell'allegato tecnico al [DM].

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 Example
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 System Interconnection – The Directory: Public-key and attribute certificate frameworks

2. DATI GENERALI

2.1 Dati identificativi del Gestore

Le componenti infrastrutturali (sistemi e locali) alla base del servizio di PEC sono ubicate a:

- Arezzo, Via Gobetti 96, presso Aruba S.p.A.
- Arezzo, Via Ramelli 8, presso Aruba PEC SpA. Aruba PEC è un'azienda del Gruppo Aruba al quale Actalis appartiene. Questa webfarm ospita gli apparati per la fornitura del servizio PEC non SPC.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC) è erogato dall'organizzazione identificata come segue:

Denominazione sociale:	Actalis S.p.A.
Indirizzo della sede legale:	Via dell'Aprica, 18 – 20152 Milano
Legale rappresentante:	Simone Braccagni• (Amm. Delegato)
N° di iscrizione al Registro delle Imprese di Milano:	03358520967
N° di Partita IVA:	03358520967
N° di telefono (centralino):	+39 02 68825.1
DUNS number:	440-489-735
Sito web generale (informativo):	http://www.actalis.it/
Sito web del servizio di Posta Elettronica Certificata:	https://webmail.pec.actalis.it
Sito web del servizio PEC-SPC	https://spcwww.actaliscertymail.it
E-mail (informativo):	info@actalis.it

2.2 Uffici di registrazione

L'attività di registrazione dei dati delle caselle di PEC avviene tramite canale diretto o tramite partner con cui sono stati definiti accordi di natura tecnico-commerciale.

2.3 Versione del Manuale Operativo

Il presente documento è il Manuale Operativo relativo al servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC) erogato da Actalis ai sensi del [DPR] e del [DM].

Il codice interno di questo documento è riportato sul frontespizio.

Come *versione corrente* del Manuale Operativo si intenderà esclusivamente la versione in formato elettronico disponibile sul sito web del servizio di Posta Elettronica Certificata del Gestore Actalis.

Il documento è pubblicato in formato PDF protetto in modo tale da assicurarne l'integrità ed autenticità.

2.4 Responsabile del Manuale Operativo

Il responsabile del Manuale Operativo è:

Diego Parasecoli
assistenza@pec.actalis.it
Actalis S.p.A.
Via dell'Aprica 18
20152 Milano

Per ogni comunicazione relativa al presente Manuale Operativo si può fare riferimento al responsabile, inviando un messaggio di posta elettronica all'indirizzo sopra indicato.

2.5 Reperibilità ed aggiornamento del Manuale Operativo

Questo documento è pubblicato sul sito web del Gestore Actalis www.actalis.it, nella sezione dedicata al servizio di Posta Elettronica Certificata, ed è quindi consultabile telematicamente.

Le informazioni relative al servizio di Posta Elettronica Certificata sono reperibili all'indirizzo precedentemente indicato, nella sezione dedicata alla Posta Certificata.

Modifiche ed integrazioni al presente documento sono apportate da Actalis per:

- esigenze tecniche;
- modifiche alle procedure a seguito di:
 - evoluzioni normative o di regolamenti;
 - ottimizzazioni dei processi lavorativi.

Ogni nuova versione del Manuale Operativo annulla e sostituisce le precedenti versioni, che rimangono tuttavia applicabili alle caselle PEC attivate durante la loro vigenza e fino alla prima scadenza delle stesse.

La pubblicazione del presente documento sul sito di Actalis fa sempre seguito alla verifica dello stesso da parte del CNIPA.

2.6 Definizioni, abbreviazioni, termini tecnici

Il seguente elenco riporta il significato di acronimi ed abbreviazioni usati in questo documento:

API	Application Program Interface
CA	Certification Authority
CCIAA	Camera di Commercio Industria Artigianato Agricoltura
CNIPA	Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione
CMS	Cryptographic Message Syntax
CNS	Carta Nazionale dei Servizi
CRL	Certificate Revocation List
DN	Distinguished Name
DNS	Domain Name System
DM	Decreto Ministeriale
DPS	Documento Programmatico per la Sicurezza
DUNS	Data Universal Numbering System
FQDN	Fully Qualified Domain Name
GU	Gazzetta Ufficiale
HTTP	HyperText Transfer Protocol
HTTPS	HyperText Transfer Protocol Secure
IEN	Istituto Elettrotecnico Nazionale
IETF	Internet Engineering Task Force
ITSEC	Information Technology Security Evaluation Criteria
XML	eXtensible Markup Language LDAP
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
LDIF	LDAP Data Interchange Protocol
PKCS	Public Key Cryptography Standard
RFC	Request For Comments
SMS	Short Message System
SMTPS	Simple Mail Transfer Protocol
SPC	Sistema Pubblico di Connettività
SSL	Secure Sockets Layer
TLS	Transport Layer Security
TCP	Transport Control Protocol
UCE	Unsolicited Commercial Email
URL	Uniform Resource Locator
UTC	Universal Time Coordinated

3. DESCRIZIONE SINTETICA DEL SERVIZIO

Il servizio di Posta Elettronica Certificata erogato da Actalis è un servizio conforme alla normativa italiana. Il servizio fornisce, al titolare della casella di Posta Elettronica Certificata che invia una mail, la ricevuta di accettazione e la successiva ricevuta di avvenuta consegna. Le suddette ricevute attestano, rispettivamente, l'avvenuto invio del messaggio e l'avvenuta consegna nella casella di Posta Elettronica Certificata del destinatario. Actalis, in qualità di Gestore PEC, tiene traccia delle ricevute per un periodo di 30 mesi.

In fase di invio di un nuovo messaggio un utente, come previsto dalla normativa, può scegliere la tipologia di avvenuta ricevuta (sintetica, completa, breve).

Opzionalmente un cliente Actalis può fruire dei seguenti servizi aggiuntivi:

- conservazione sostitutiva dei messaggi;
- antispamming

3.1 Funzionamento del servizio standard

Il funzionamento del servizio è illustrato nella seguente Figura 1:

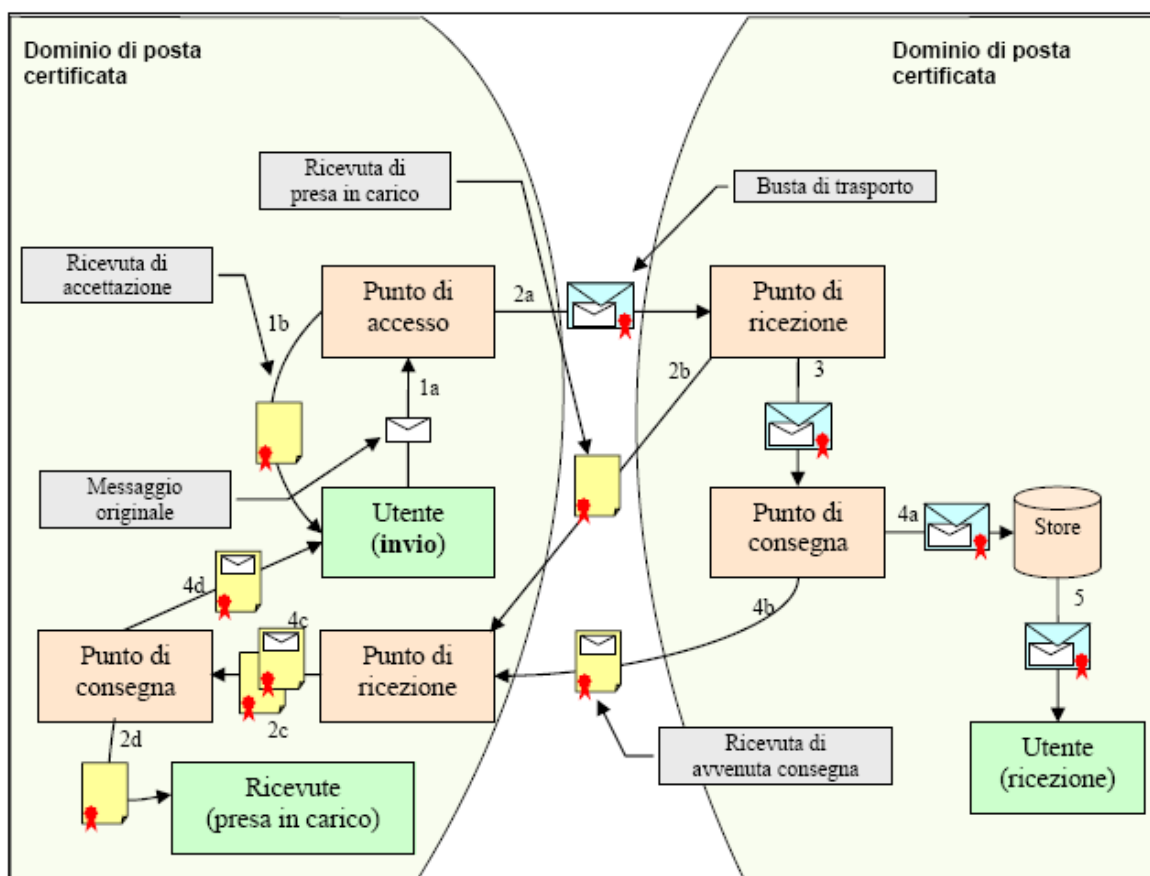


Figura 1: Funzionamento del servizio ²

- 1a - l'utente invia una e-mail al Punto di accesso (PdA)
- 1b - il PdA restituisce al mittente una Ricevuta di Accettazione (RdA)
- 2a - il PdA crea una Busta di Trasporto (BdT) e la inoltra al Punto di Ricezione (PdR) del Gestore destinatario
- 2b - il PdR verifica la BdT e crea una Ricevuta di Presa in Carico (RdPiC) che viene inoltrata al PdR del Gestore mittente
- 2c - il PdR verifica la validità della RdPiC e la inoltra al PdC
- 2d - il PdC salva la RdPiC nello store delle ricevute del Gestore
- 3 - il PdR inoltra la BdT al Punto di Consegna (PdC)
- 4a - il PdC verifica il contenuto della BdT e la salva nello store (mailbox del destinatario)
- 4b - il PdC crea una Ricevuta di Avvenuta Consegna (RdAC) e la inoltra al PdR del Gestore mittente
- 4c - il PdR verifica la validità della RdAC e la inoltra al PdC
- 4d - il PdC salva la RdAC nella mailbox del mittente
- 5 - l'utente destinatario ha a disposizione la e-mail inviata

² La Figura 1 ed i relativi commenti sono estratti dal documento "Regole Tecniche" di cui al DM 2 Novembre 2005.

3.2 Attivazione del servizio

Sono previste due categorie di utenti con diverse modalità di attivazione:

- Singoli utenti
- Organizzazione (società privata o Pubblica Amministrazione)

3.2.1 Singoli utenti

Sul sito web del gestore (www.actalis.it) è possibile acquistare online caselle di Posta Elettronica Certificata sul dominio actalispec.it. Nelle pagine del sito è disponibile la documentazione di cui il richiedente deve prendere visione (condizioni contrattuali, informativa sulla privacy, ecc.). Le caselle di posta attivate saranno del tipo: indirizzo@actalispec.it.

Tale modalità è fruibile sia per singoli utenti che per Organizzazioni. Actalis si riserva la facoltà, prima di attivare il servizio, di effettuare delle verifiche, anche telefoniche, sull'autenticità del richiedente.

3.2.2 Organizzazione

A differenza dei singoli utenti, per i quali la casella viene attivata sul dominio istituzionale di posta certificata Actalis, le Organizzazioni (Società di diritto privato e Pubbliche Amministrazioni) hanno la possibilità di richiedere la creazione di un dominio personalizzato su cui registrare le caselle di Posta Elettronica Certificata dei propri utenti (ad esempio Regione_X.it).

Il rappresentante legale o persona da quest'ultimo formalmente delegata, in qualità di Titolare del servizio PEC della propria Organizzazione, è identificato allegando al modulo di richiesta compilato la fotocopia di un documento di riconoscimento.

Actalis si riserva di fare delle opportune verifiche prima di procedere con l'attivazione del servizio (ad es. per le Organizzazioni di diritto privato verifica c/o gli archivi delle CCIAA).

Nell'ambito dell'Organizzazione che ha richiesto il servizio, verrà individuato un Operatore, denominato "Amministratore del dominio" che avrà il compito di comunicare ad Actalis l'elenco degli utenti, oppure, utilizzando strumenti messi a disposizione da Actalis, di registrare gli utenti dell'Organizzazione per i quali viene richiesta l'attivazione di una casella di posta certificata. L'elenco degli utenti è inviato dall'indirizzo PEC dell'Amministratore del dominio all'indirizzo PEC del Responsabile della Registrazione Actalis (registrazionePEC@actaliscertymail.it).

I singoli utenti afferenti al rappresentante legale o persona da quest'ultimo formalmente delegata dell'Organizzazione di appartenenza non sono identificati. Il servizio di identificazione dei singoli utenti, nell'ambito di una stessa Organizzazione, può essere richiesto previo accordo contrattuale con Actalis.

L'Organizzazione, secondo gli accordi intercorsi con Actalis, invia la documentazione di registrazione ad Actalis oppure la conserva in propri archivi protetti; in tal caso Actalis si riserva la facoltà di effettuare verifiche ispettive presso il Cliente per controllare le modalità di tenuta dei suddetti archivi.

3.3 Modalità di accesso al servizio

Gli utenti del servizio possono accedere alle caselle di posta certificata in due modalità: con un client di posta e/o tramite webmail.

L'accesso tramite webmail ha il vantaggio di non richiedere alcun tipo di configurazione del sistema: basta collegarsi all'indirizzo della webmail Actalis, inserire le proprie credenziali, e sarà possibile consultare e utilizzare la propria casella di posta certificata. La soluzione di webmail si caratterizza per la sua flessibilità e semplicità di utilizzo e consente, in particolare, di specificare la tipologia di ricevuta (breve, sintetica, completa) così come previsto dalla normativa vigente.

Di particolare interesse per un'Organizzazione è inoltre la possibilità, previo accordo con Actalis, di personalizzare l'interfaccia grafica dell'applicazione.

Il servizio Actalis è accessibile tramite applicazioni realizzate da software house esterne.

4. ELEMENTI DI OFFERTA PREVISTI DAL GESTORE

Gli elementi di offerta previsti da Actalis sono specificati nei paragrafi seguenti.

4.1 Caselle di Posta Elettronica Certificata sul dominio actaliscertymail.it

Questa modalità di offerta è consigliata alle organizzazioni che intendono attivare una o più caselle di posta certificata sul dominio di posta certificata di Actalis, actaliscertymail.it. Le caselle di posta attivate saranno pertanto del tipo, user@actaliscertymail.it (es. mario.rossi@actaliscertymail.it).

4.2 Caselle di Posta Elettronica Certificata su un dominio dedicato al cliente.

Questa modalità di offerta è consigliata alle Organizzazioni che vogliono registrare uno o più domini di Posta Elettronica Certificata e attivare su di esso le proprie caselle. Il dominio di Posta Elettronica Certificata viene gestito comunque da Actalis.

Le caselle di posta certificata saranno del tipo:

user@dominio_deciso_dal_cliente.it (es. segreteria@nomecomune.it).

In questo caso il cliente può usufruire di servizi aggiuntivi, quali ad esempio la gestione delle caselle (creazione, sospensione, riattivazione caselle) e delle password di accesso che consentono la gestione autonoma della propria utenza.

L'accesso a tali servizi avviene con certificato digitale ed è consentito agli Amministratori del dominio del Cliente, che operano secondo procedure concordate con Actalis e che assicurano elevati livelli di sicurezza.

L'erogazione del servizio agli utenti è comunque sempre in carico ad Actalis, in qualità di Gestore di Posta Elettronica Certificata.

4.3 Servizio antispam

Il servizio antispam di Actalis è configurabile per singola utenza o per un intero dominio. E' un servizio fruibile da parte delle Pubbliche Amministrazioni aderenti al contratto quadro del SPC ma può essere richiesto anche da tutti gli altri clienti Actalis.

Il filtro antispam consente di selezionare i messaggi indesiderati, denominati UCE o spam, sulla base dei seguenti criteri:

- riconoscimento di porzioni di testo del messaggio di posta elettronica, configurando, ad esempio, parole chiave per l'individuazione dei messaggi di posta elettronica che le contengano;
- gateway configurato per produrre delle segnalazioni di posta indesiderata. La posta non

viene eliminata ma reindirizzata, al fine di ridurre il numero dei falsi positivi (soppressione di messaggi validi classificati come SPAM) e di falsi negativi (mancata rilevazione di messaggi SPAM);

- identificazione di messaggi di posta originati da worm noti

Il software antispam, inoltre, permette tramite configurazione di black list e white list di individuare lo spam se il sender è non valicato e di individuare lo spam se si introducono euristiche di riconoscimento dei *messaggi in loopback* rus ed, a richiesta, anti-spam.

4.4 Personalizzazione della webmail

Qualora il cliente acquisisca un proprio dominio di posta certificata ha anche la possibilità di personalizzare la webmail, ovvero modificare l'aspetto grafico della webmail di base Actalis rendendolo aderente allo stile grafico della propria azienda.

L'obiettivo di queste personalizzazioni è quello di fornire agli utenti finali del cliente un ambiente con cui essi abbiano già familiarità, sfruttando per quanto possibile le caratteristiche grafiche a loro già note (come per es. immagini, loghi, icone, stili di formattazione) e specifiche della "Corporate identity" del cliente.

4.5 Liste di distribuzione (per PEC-SPC)

La lista di distribuzione è un sistema integrato nella soluzione di Posta elettronica certificata di Actalis, che permette l'invio di una mail di posta elettronica certificata ad un gruppo di destinatari appartenenti ad una lista.

Per inviare un messaggio all'elenco di destinatari appartenenti alla lista di distribuzione è necessario inviarlo ad uno speciale indirizzo e-mail, identificante la specifica lista di distribuzione, che a sua volta provvede a diffonderlo a tutti gli indirizzi appartenenti alla lista.

L'utilizzo delle liste di distribuzione permette l'invio di una mail di posta elettronica certificata ad un insieme di destinatari, senza avere l'onere di specificare tutti gli indirizzi nella mail. Essendo integrato nel sistema di posta elettronica certificata, il sistema liste di distribuzione funziona con le stesse modalità: a fronte di un invio di una mail alla lista di distribuzione il mittente riceverà nella sua casella di posta elettronica certificata una ricevuta di accettazione riportante l'elenco di tutti gli indirizzi appartenenti alla lista di distribuzione e un numero di ricevute di consegna pari al numero di caselle di posta elettronica certificata appartenenti alla lista di distribuzione.

Analogamente, in caso di mancata accettazione della mail o mancata consegna della stessa mail ad uno o più destinatari, verranno recapitate le rispettive ricevute nella casella del mittente come previsto dal sistema di posta elettronica certificata.

La gestione di una lista (creazione, cancellazione/inserimento caselle di posta in una lista esistente, ecc.) è competenza di Actalis. In base alle proprie esigenze organizzative, un cliente Actalis può anche richiedere la generazione di più liste di distribuzione e specificare

che una stessa casella di posta elettronica, certificata o ordinaria, possa fa parte di più liste di distribuzione.

Nel caso in cui un utente non autorizzato invii una mail al sistema lista di distribuzione, riceverà nella sua casella di posta elettronica certificata una ricevuta di non accettazione attestante la mancata autorizzazione all'utilizzo del sistema liste di distribuzione.

L'utilizzo del sistema liste di distribuzione permette inoltre l'invio di una mail di posta elettronica certificata firmata elettronicamente e/o cifrata dal mittente e destinata al gruppo di destinatari appartenenti alla specifica lista di distribuzione.

A richiesta Actalis fornisce un certificato digitale che consente ad una lista di distribuzione di firmare e cifrare i messaggi.

4.6 Archiviazione

Il servizio consente l'archiviazione dei messaggi in entrata o in uscita su un account diverso, con possibilità di impostare filtri di salvataggio a propria scelta. In altre parole è possibile archiviare tutti i messaggi in entrata e uscita, oppure scegliere che cosa archiviare:

- le ricevute di accettazione
- le ricevute di avvenuta consegna
- i messaggi di posta certificata
- i messaggi di posta certificata inviati

L'utente potrà quindi scegliere una combinazione tra le varie tipologie e modificare nel tempo i messaggi da salvare.

Di seguito un'immagine che riporta l'interfaccia di gestione attraverso la quale il titolare della casella può impostare le condizioni sopra descritte.



Il servizio di archiviazione e' attivo.
Potrai accedere all'archivio di sicurezza tramite la nostra webmail.

Dimensione archivio: 3.00 GB

Utilizzo archivio: usati: 0.00 MB (0.00 %)

Seleziona qui di seguito i tipi di messaggio che vuoi archiviare:

- Archivia tutte le mail ricevute o inviate sulla tua casella PEC**
 - Archivia tutte le ricevute di accettazione**
 - Archivia tutte le ricevute di consegna**
 - Archivia tutti i messaggi di posta certificata**
 - Archivia tutti i messaggi di posta certificata inviati**

Imposta

L'archivio è in sola lettura cioè non è possibile cancellare i messaggi automaticamente archiviati.

L'archivio di sicurezza è implementato mediante una "casella ombra" accessibile unicamente attraverso l'interfaccia webmail. Quando una mail viene ricevuta, un apposito processo valuta se è stata abilitata l'opzione archivio ed in tal caso analizza se è necessario "copiare" il messaggio anche verso la casella ombra. La stessa operazione viene effettuata anche nel caso di messaggi spediti.

4.7 Archivio90 (PLUS e NEW)

Il servizio denominato Archivio90 viene presentato in maniera opzionale in 2 modalità:

- Archivio90NEW
- Archivio90PLUS

4.7.1.1 Archivio90NEW

Questa soluzione garantisce al titolare della casella di avere sempre almeno gli ultimi 90 giorni di mail (inviate e ricevute) oltre questo periodo il sistema provvederà ad eliminare le più vecchie solo nel caso in cui la casella di Archivio occupi più del doppio della dimensione massima acquistata sulla casella principale (Es: se la casella principale ha dimensione 1Gb la casella di Archivio verrà svuotata nel momento in cui superi i 2Gb di spazio).

4.7.1.2 Archivio90PLUS

Il servizio prevede, come per la tipologia Archivio90NEW, che vengano mantenuti consultabili almeno gli ultimi 90 giorni di messaggi. In caso la casella di archivio superi la dimensione massima stabilita le mail eccedenti verranno eliminate dalla casella di archivio e conservate

su un apposito spazio dove il titolare potrà collegarsi con le proprie credenziali e scaricarle in locale.

4.8 Multiutenza

Il servizio multiutenza è opzionale e permette al titolare della casella PEC di abilitare altre persone ad accedere alla propria casella PEC nelle seguenti modalità:

- Sola Spedizione: l'utente abilitato avrà la sola possibilità di inviare mail
- Consultazione in lettura e scrittura: l'utente abilitato potrà consultare (leggere ed eventualmente eliminare le mail presenti in casella), ma non potrà inviare
- Accesso Completo: l'utente ha completo accesso alla casella (leggere, eliminare ed inviare).

La configurazione del servizio avviene tramite il pannello "Gestionemail" sotto la voce "Collaborazione". La procedura prevede che venga inviata dal sistema una mail al destinatario contenente un link su cui potrà specificare le proprie credenziali di accesso. E' possibile specificare le modalità di accesso del collaboratore (Smartcard o tramite Login e Password) oppure lasciare al collaboratore del metodo che più ritiene opportuno.

Sempre tramite il pannello "Gestionemail" sarà possibile visualizzare:

- l'elenco dei collaboratori e le rispettive abilitazioni
- gli ultimi accessi effettuati

5. MODALITÀ DI OFFERTA ALLA CLIENTELA

Per le caselle di posta elettronica è previsto un canone annuo che varia a seconda del numero di caselle di posta acquistate dal cliente e dalla loro dimensione.

Il canone annuo è pertanto indipendente dal traffico effettuato sulla casella, ovvero dal numero dei messaggi in invio e in ricezione nel corso dell'anno.

A listino sono previsti prezzi per lotti di caselle: al crescere del lotto di caselle acquistato il prezzo risulta più conveniente per il Cliente.

La dimensione delle caselle di posta è variabile in base alle esigenze del cliente.

Per la registrazione dei domini dedicati di posta certificata è previsto un prezzo "una tantum" di attivazione e un canone annuo di manutenzione.

Per il servizio di personalizzazione webmail è previsto un prezzo "una tantum".

L'acquisto delle caselle online con pagamento tramite carta di credito consente dei risparmi sia ai singoli utenti che alle Organizzazioni.

6. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Per utilizzare la posta elettronica certificata è necessaria la preventiva registrazione al servizio, l'assegnazione di una casella di posta certificata e la conoscenza delle credenziali per accedervi.

Il sistema di posta certificata è di semplice utilizzo e non richiede skill particolari per gli utenti del servizio.

L'utente, per poter accedere al servizio, deve avere a disposizione un client di posta elettronica e un collegamento a Internet.

Alternativamente è possibile accedere al servizio utilizzando, in sostituzione del client di posta, la webmail: in questo caso l'utente deve avere a disposizione un collegamento ad internet e un browser, e conoscere i principi della navigazione internet.

Entrambe le modalità di accesso richiedono l'autenticazione dell'utente tramite user id e password.

Qualora sia il cliente in autonomia a gestire i propri utenti, il cliente deve individuare al suo interno la figura dell'amministratore (uno o più amministratori a seconda dell'organizzazione e della numerosità della comunità da amministrare). Si tratta di una figura professionale assimilabile a quella degli amministratori di sistemi e gestione accessi in rete.

Sono di seguito riportate le indicazioni da seguire per accedere al servizio nelle due modalità:

- utilizzo client di posta elettronica
- utilizzo webmail

6.1 Accesso tramite client di posta

In questo caso è necessario disporre di:

1. un client di posta elettronica (es. Microsoft Outlook™, Mozilla Thunderbird™, ecc...)
installato sulla postazione utente;
 2. collegamento ad Internet;
1. abilitazione all'utilizzo dei seguenti protocolli:
 - SMTPS (porta 25 o 465)
 - POPS (porta 995)
 - IMAPS (porta 993)
 - HTTPS (porta 443)

Per utilizzare la casella di posta certificata è necessario configurare il client di posta che si è deciso di utilizzare.

6.1.1 Creazione account di Posta Elettronica Certificata

6.1.1.1 Servizio PEC-SPC

Di seguito le informazioni necessarie alla configurazione del nuovo account relativo alla casella di un utente generico Mario Rossi sul dominio `actaliscertymail`:

Indirizzo di posta elettronica	Indirizzo della casella di posta certificata viene definito in fase di registrazione al servizio con l'amministrazione (esempio utente.test@postacert.inps.gov.it)
Il server della posta in arrivo è	Selezionare POP3 o IMAP se il client di posta che si utilizza permette la scelta
Server posta in arrivo ⁽³⁾	Inserire: <ul style="list-style-type: none">• se si utilizza il protocollo POP3(S): spcpop.actaliscertymail.it su porta 995. con protocollo sicuro SSL• se si utilizza il protocollo IMAP(S): spcimap.actaliscertymail.it su porta 993 con protocollo sicuro SSL
Server posta in uscita SMTP(S)	Inserire spcsmtplib.actaliscertymail.it porta 25 o 465 a seconda del protocollo sicuro che l'utente utilizza (rispettivamente, TLSv1 o SSLv3)
Accesso tramite autenticazione password di protezione	NON selezionare questa opzione.

³ Differenza di base tra POP3 e IMAP

- Con la scelta del POP3(S) i messaggi ricevuti vengono spostati dal server di posta alla stazione di lavoro dell'utente
- Con la scelta di IMAP(S) i messaggi vengono lasciati sul server di posta, inviandone una copia sulla stazione di lavoro dell'utente.

Tuttavia entrambe le modalità (POP3(S) e IMAP(S)) possono essere configurate opportunamente per operare in modo diverso.

Con lo spostamento dei messaggi dal server alla stazione di lavoro la propria casella sul server si svuota velocemente. Nell'altro caso, invece, è più facile che la casella di riempia completamente, rendendo impossibile la ricezione di ulteriori messaggi.

6.1.1.2 Servizio PEC

Indirizzo di posta elettronica	Indirizzo della casella di posta certificata definito in fase di registrazione al servizio (esempio mario.rossi@actaliscertymail.it)
Il server della posta in arrivo è	Selezionare POP3 o IMAP se il client di posta che si utilizza permette la scelta
Server posta in arrivo ⁽⁴⁾	Inserire: <ul style="list-style-type: none">• se si utilizza il protocollo POP3(S): pop.pec.actalis.it su porta 995. con protocollo sicuro SSL• se si utilizza il protocollo IMAP(S): imap.pec.actalis.it su porta 993 con protocollo sicuro SSL
Server posta in uscita SMTP(S)	Inserire smtp.pec.actalis.it porta 25 o 465 a seconda del protocollo sicuro che l'utente utilizza (rispettivamente, TLSv1 o SSLv3)
Accesso tramite autenticazione password di protezione	NON selezionare questa opzione.

6.1.2 Configurazione client

Per la configurazione dei client di posta più comuni (Outlook, Outlook Express, Mozilla Thunderbird, Mulberry) si faccia riferimento ai relativi manuali reperibili sul sito web www.actalis.it. All'utente che utilizzi altri client è fornito supporto dal Customer Care Actalis.

⁴ Differenza di base tra POP3 e IMAP

- Con la scelta del POP3(S) i messaggi ricevuti vengono spostati dal server di posta alla stazione di lavoro dell'utente
- Con la scelta di IMAP(S) i messaggi vengono lasciati sul server di posta, inviandone una copia sulla stazione di lavoro dell'utente.

Tuttavia entrambe le modalità (POP3(S) e IMAP(S)) possono essere configurate opportunamente per operare in modo diverso.

Con lo spostamento dei messaggi dal server alla stazione di lavoro la propria casella sul server si svuota velocemente. Nell'altro caso, invece, è più facile che la casella di riempia completamente, rendendo impossibile la ricezione di ulteriori messaggi.

6.2 Accesso tramite webmail

Per poter accedere alla casella di posta certificata in modalità webmail non è necessario alcun tipo di configurazione, basta avere a disposizione un collegamento ad internet e un browser, e digitare il seguente indirizzo:

<https://spcwww.actaliscertymail.it>

<https://webmail.pec.actalis.it>

Sui campi userid e password della home page del servizio sarà necessario, per accedere alla propria casella, digitare le credenziali ricevute al momento dell'attivazione del servizio.

6.2.1 Autenticazione al servizio tramite webmail

L'autenticazione al server Web per la consultazione della casella di Posta Elettronica Certificata via http, può avvenire con due distinte modalità:

1. autenticazione con certificato elettronico
2. autenticazione con user-id e password

6.2.1.1 Autenticazione con certificato digitale (disponibile solo per SPC)

Per autenticarsi con il certificato digitale è necessario:

1. disporre di una carta CNS con certificato di autenticazione valido;
2. usare una postazione di lavoro correttamente configurata per l'uso della CNS;
3. accedere all'URL della webmail
4. "cliccare" sul link "Accesso sicuro con kit di firma" e seguire le istruzioni successive.

6.2.1.2 Autenticazione con userid e password

Per autenticarsi con user-id e password è necessario:

1. Collegarsi all'indirizzo della webmail
2. inserire nel campo *User Name* la user-id ricevuta al momento di attivazione del servizio
3. inserire nel campo *Password* la password ricevuta al momento di attivazione del servizio
4. premere il pulsante *Accedi*

7. LIVELLI DI SERVIZIO

Il gestore Actalis garantisce agli utenti del servizio la possibilità di invio di un messaggio di Posta Elettronica Certificata in conformità con quanto previsto dall'articolo 12 comma 2 del [DM] ovvero:

1. fino a cinquecento destinatari;
2. per una dimensione del messaggio non superiore a 100 Mb.

La dimensione del messaggio e' calcolata sulla base della seguente formula:

$\langle \text{Dimensione BustaTrasporto} \rangle * \langle \text{numero destinatari} \rangle$

La possibilità di inviare detti tipi di messaggi è garantita agli utenti con la scelta, al momento della sottoscrizione del contratto, di caselle di posta di dimensioni sufficienti a contenere il messaggio. È evidente che l'utente, secondo necessità, dovrà provvedere al salvataggio in locale dei messaggi ricevuti e inviati di posta, al fine di rendere possibile l'invio e la ricezione di messaggi di cui in precedenza.

Il servizio è disponibile dalle 0:00 alle 24:00, 7 giorni su 7, salvo i fermi per manutenzione programmata.

La disponibilità del servizio di Posta Elettronica Certificata erogato dal gestore Actalis è del 99,8%. Il periodo temporale di riferimento per la misurazione della disponibilità del servizio di Posta Elettronica Certificata è il quadrimestre.

La durata massima di ogni singolo evento di non disponibilità del servizio non supera il 50% del totale previsto nel quadrimestre.

Le ricevute previste dal sistema e destinate agli utenti del servizio, durante il periodo di disponibilità del servizio, pervengono al mittente nei tempi previsti dalla normativa vigente.

Gli indicatori utilizzati per la misurazione dei livelli di servizio sono riportati nel paragrafo 10.12 del presente documento.

7.1 Disaster Recovery

I servizi della PEC sono erogati contemporaneamente dai 2 datacenter (in bilanciamento). Nel caso di problemi il carico del traffico PEC può essere gestito interamente da un solo datacenter.

8. MODALITÀ DI PROTEZIONE DEI DATI DEI TITOLARI

8.1 Modalità di protezione della riservatezza dei dati

8.1.1 Archivi contenenti dati personali

Ai fini della tutela dei dati personali, è rilevante principalmente il "database di registrazione", ossia l'archivio logico contenente i dati del titolare della casella di Posta Elettronica Certificata. In particolare il database di registrazione contiene:

- le informazioni relative ai titolari delle caselle di posta certificata raccolte in fase di registrazione;
- le informazioni associate, generate dal gestore del servizio, per l'accesso alla casella di posta certificata da parte del titolare.(es. i codici segreti utilizzati per rendere sicure determinate comunicazioni tra gestore del servizio ed utente).

Il database di registrazione, infatti, contiene dati personali raccolti direttamente dalla persona cui si riferiscono o previo suo esplicito consenso. I dati obbligatori sono indispensabili per il rilascio della casella di posta certificata.

Una parte delle informazioni di registrazione viene inizialmente raccolta su supporti cartacei e successivamente trasferita su supporto informatico; i supporti cartacei, in ogni caso, sono archiviati e gestiti come descritto nel paragrafo successivo.

Per quanto riguarda la componente informatica del database di registrazione, si applica quanto di seguito elencato:

- il database di registrazione e la relativa applicazione di gestione risiedono su un elaboratore dedicato, ubicato in una sala tecnica ad accesso controllato;
- per accedere all'applicazione, gli operatori si identificano mediante credenziali univoche e personali;
- l'applicazione mantiene accuratamente traccia, in un apposito giornale di controllo, di ogni operazione effettuata;
- viene prodotta periodicamente una copia di sicurezza (backup) della base dati e di altre informazioni essenziali per il ripristino del sistema in caso di guasto all'elaboratore o di perdita accidentale di dati.

8.1.2 Misure di tutela della riservatezza

Limitatamente al servizio erogato sulla base del Manuale Operativo, il gestore non tratta "dati particolari" ovvero dati sensibili ai sensi dell'articolo 4 comma 1 lettera d) o giudiziari ai sensi dello stesso articolo comma 1 lettera e).

ACTALIS si impegna a mantenere la più assoluta riservatezza in merito alle informazioni ed ai dati, relativi al Servizio, ricevuti dal Cliente.

Il Cliente si impegna nei confronti di ACTALIS a mantenere la riservatezza in merito alla documentazione tecnica di ACTALIS stessa e a non divulgare, copiare o cedere a terzi tale documentazione. Il Cliente si impegna inoltre ad informare di tale obbligo gli utenti nonché eventuali terzi.

Relativamente al dettaglio dei trattamenti effettuati ed all'attribuzione degli incarichi ed alle specifiche misure di sicurezza adottate si faccia riferimento al DPS redatto ai sensi del [DLGS 196].

8.1.3 Informativa e consenso ex Dlgs.196/2003

ACTALIS, titolare del trattamento dei dati forniti dal Cliente con la compilazione della "Richiesta servizio PEC Actalis", informa il Cliente stesso, ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 13 del DL 196/03, che tali dati verranno trattati esclusivamente nell'ambito del servizio di PEC Actalis – Certified Mail (ACM) e potranno essere comunicati alle società che forniscono consulenza, assistenza tecnica e servizi necessari all'espletamento delle attività di PEC.

I dati personali saranno trattati su supporti cartacei, strumenti informatici e telematici, con procedimenti idonei a garantirne la sicurezza e la riservatezza nel rispetto delle modalità indicate nell'articolo 11 del citato DL e seguendo le disposizioni di sicurezza ex art. 31. I dati richiesti sono obbligatori e sono indispensabili allo svolgimento del Servizio, il loro conferimento è obbligatorio in quanto un eventuale rifiuto allo stesso comporterà l'impossibilità di erogare il servizio.

In relazione ai predetti trattamenti dei dati, il Cliente potrà esercitare i diritti di cui all'articolo 7 del citato DL, tra cui la richiesta di cancellazione e/o di aggiornamento, compatibilmente con quanto previsto dalla normativa vigente sui servizi di PEC, rivolgendosi ad ACTALIS S.p.A. Via dell'Aprica 18 – 20158 Milano.

Il Cliente si impegna a rendere nota la presente informativa agli utenti del servizio.

9. REGOLE GENERALI: DEFINIZIONE DEGLI OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ, ESCLUSIONI E DELLE EVENTUALI LIMITAZIONI AGLI INDENNIZZI RELATIVE AI SOGGETTI INDICATI NELL'ART. 2 DEL DPR 68

9.1 Obblighi del gestore di posta certificata

Il gestore di Posta Elettronica Certificata ha l'obbligo di attenersi a quanto riportato nel [DPR] e nel [DM].

In particolare, il gestore è tenuto a:

- attenersi alle regole tecniche stabilite nel [DM];
- informare i titolari sulle modalità di accesso al servizio e sui necessari requisiti tecnici per accedervi;
- attenersi al [DLGS 196] ed alle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali emanate ai sensi dell'articolo 33 del suddetto [DLGS 196]
- garantire il funzionamento efficiente, puntuale e sicuro del servizio;
- fornire al mittente, appartenente a un dominio di posta da lui gestito, la ricevuta di accettazione contenente i dati di certificazione;
- fornire al mittente, qualora il destinatario appartenga a un dominio di posta da lui gestito, la ricevuta di avvenuta consegna contenente i dati di certificazione;
- quando il messaggio di posta elettronica non risulta consegnabile, comunicare al mittente, entro le 24 ore successive all'invio, la mancata consegna;
- firmare le ricevute e la busta di trasporto con firma elettronica qualificata ai sensi dell'art. 1 comma 1, lettera r) del [D.Lgs 82];
- apporre il riferimento temporale su ciascun messaggio che transita nel sistema;
- apporre quotidianamente una marca temporale sui log dei messaggi;
- trasmettere il messaggio di posta certificata dal mittente al destinatario integro in tutte le sue parti, includendolo nella busta di trasporto;
- tenere traccia, durante tutte le fasi di trasmissione del messaggio di Posta Elettronica Certificata, delle operazioni svolte su apposito log dei messaggi;
- conservare il registro contenente i log dei messaggi per trenta mesi;
- adottare, per opportune soluzioni tecniche ed organizzative che garantiscano la sicurezza, l'integrità e l'inalterabilità nel tempo delle informazioni contenute nel registro dei log;
- adottare procedure di emergenza che assicurino il completamento della trasmissione del messaggio ed il rilascio delle ricevute;
- gestire messaggi contenenti virus informatici secondo quanto stabilito dall'articolo 12 del [DPR];
- assicurare livelli minimi di servizio previste dal DM e dalle allegate regole tecniche.

9.2 Definizione delle responsabilità e delle eventuali limitazioni agli indennizzi

9.2.1 Responsabilità del gestore

Fatti salvi i limiti inderogabili di legge, la responsabilità di ACTALIS sussisterà solo nei casi di dolo o colpa grave.

ACTALIS non sarà responsabile della mancata esecuzione delle obbligazioni assunte qualora tale mancata esecuzione sia dovuta a cause non imputabili a ACTALIS, quali - a scopo esemplificativo e senza intento limitativo - caso fortuito, disfunzioni di ordine tecnico assolutamente imprevedibili e poste al di fuori di ogni controllo, interventi dell'autorità, cause di forza maggiore, calamità naturali, scioperi (compresi quelli presso soggetti di cui ACTALIS si avvalga nell'esecuzione delle attività connesse al contratto) ed altre cause imputabili a terzi.

ACTALIS, in particolare, non sarà responsabile di eventuali disservizi derivanti dal mancato rispetto, da parte del Cliente e/o degli utenti, delle specifiche operative relative al Servizio e delle disposizioni previste nel presente Manuale Operativo.

9.2.2 Limitazioni di responsabilità

Si applicano le seguenti limitazioni, dove con "Contraente" si intende la controparte del contratto di servizio stipulato con Actalis.

- fatti salvi i limiti inderogabili di legge, la responsabilità di Actalis, a qualsiasi titolo derivante dal contratto di servizio, sussisterà solo nei casi di dolo o colpa grave;
- Actalis non sarà responsabile della mancata esecuzione delle obbligazioni assunte con il contratto di servizio, qualora tale mancata esecuzione sia dovuta a cause non imputabili ad Actalis, quali - a scopo esemplificativo e senza intento limitativo - caso fortuito, disfunzioni di ordine tecnico assolutamente imprevedibili e poste al di fuori di ogni controllo, interventi dell'autorità, cause di forza maggiore, calamità naturali ed altre cause imputabili a terzi;
- Actalis, in particolare, non sarà responsabile di eventuali disservizi derivanti dal mancato rispetto, da parte del Contraente o di soggetti terzi, delle norme e specifiche tecnico-operative contenute nel contratto o da esso richiamate.

9.2.3 Responsabilità contenuti e dati trasmessi

E' vietato l'utilizzo del Servizio per depositare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere applicazioni o documenti informatici in contrasto o in violazione di diritti di proprietà intellettuale, di segreti commerciali, marchi brevetti o altri diritti di proprietà di terzi o che danneggino, violino o tentino di farlo la segretezza della corrispondenza ed il diritto alla riservatezza; e/oppure contenenti:

- diffamazioni, calunnie o minacce;
- materiale pornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale;

- virus, worm, Trojan Horse o, comunque, altre caratteristiche di contaminazione o distruttive;

oppure

- in ogni caso siano in contrasto alle disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

Il suddetto divieto è da intendersi sia per il Cliente che per gli utenti.

I suddetti divieti sono obbligatoriamente comunicati agli utenti dal Cliente che si impegna a non utilizzare ed a non far utilizzare il Servizio dagli utenti con modalità in contrasto con essi.

Il Cliente si obbliga a vigilare sul rispetto della presente clausola da parte degli utenti.

ACTALIS non ha alcun obbligo di:

- controllare il contenuto dei documenti e dei dati memorizzati, visualizzati o condivisi a mezzo del Servizio,
- monitorare e/o esaminare i suddetti documenti e dati.

ACTALIS può sospendere il Servizio ed impedirne l'accesso nel caso in cui venga a conoscenza della violazione di uno o più dei summenzionati divieti anche indipendentemente dalla richiesta di un organo giurisdizionale o amministrativo competente in materia in base alle norme vigenti.

In tale eventualità ACTALIS comunicherà al Cliente, tramite PEC, l'avvenuta sospensione del Servizio con le relative motivazioni ed avrà, inoltre, facoltà di risolvere il contratto senza alcun preavviso e senza per questo essere tenuta ad alcun risarcimento e fatta salva ogni altra azione di rivalsa nei confronti del responsabile delle violazioni.

9.3 Obblighi del mittente e del destinatario

Gli obblighi del mittente e del destinatario sono di seguito elencati:

- avvalersi di uno dei gestori iscritti nell'elenco tenuto dal CNIPA;
- conservare le ricevute fornite dal gestore;
- attenersi alle procedure definite dal gestore di cui si avvale.

9.4 Responsabilità del cliente e degli utenti

Il Cliente è responsabile dell'attribuzione e della gestione dei diritti di accesso degli utenti alle singole caselle anche ai sensi dell'Art. 31 del Dlgs 196/2003. Il Cliente si obbliga a far assumere agli utenti ogni responsabilità sul contenuto delle comunicazioni inviate attraverso il Servizio.

ACTALIS è esonerata da ogni potere di controllo, di mediazione o di vigilanza sui contenuti dei messaggi inviati dagli utenti e nessuna responsabilità è imputabile ad ACTALIS riguardo al contenuto degli stessi.

Il Cliente pertanto è tenuto a manlevare ACTALIS da ogni pretesa o azione avanzata da soggetti terzi per eventuali violazioni commesse dagli utenti attraverso il Servizio

10. INDICAZIONE DEGLI STANDARD TECNOLOGICI, PROCEDURALI E DI SICUREZZA UTILIZZATI DAL GESTORE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO

10.1 Standard adottati

Per quanto concerne gli **standard tecnologici** si è fatto riferimento a quanto prescritto nel documento "DECRETO 2 novembre 2005 Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della Posta Elettronica Certificata ." Pubblicato sulla GU n. 266 del 15-11-2005.

I principi adottati da Actalis per quanto concerne gli **standard procedurali** sono quelli previsti da UNI EN ISO 9000:2000 per quanto concerne la definizione dei processi aziendali, la loro formalizzazione e la loro gestione.

10.2 Standard tecnologici

Gli standard tecnologici di riferimento adottati nella erogazione del servizio sono:

- a) RFC 1847 (Security Multiparts for MIME: Multipart/Signed and Multipart/Encrypted);
- b) RFC 1891 (SMTP Service Extension for Delivery Status Notifications);
- c) RFC 1912 (Common DNS Operational and Configuration Errors);
- d) RFC 2252 (Lightweight Directory Access Protocol (v3): Attribute Syntax Definitions);
- e) RFC 2315 (PKCS#7: Cryptographic Message Syntax Version 1.5);
- f) RFC 2633 (S/MIME Version 3 Message Specification);
- g) RFC 2660 (The Secure HyperText Transfer Protocol);
- h) RFC 2821 (Simple Mail Transfer Protocol);
- i) RFC 2822 (Internet Message Format);
- j) RFC 2849 (The LDAP Data Interchange Format (LDIF) – Technical Specification);
- k) RFC 3174 (US Secure Hash Algorithm 1 - SHA1);
- l) RFC 3207 (SMTP Service Extension for Secure SMTP over Transport Layer Security);
- m) RFC 3280 (Internet X.509 Public Key Infrastructure Certificate and Certificate Revocation List - CRL Profile).

Per la parte relative ai sistemi sono state adottate le seguenti tecnologie:

- a) tutti i sistemi sono basati su tecnologie Intel e Sparc, con sistemi operativi Linux e Sun Solaris;
- b) per i sistemi di gestione dei data base sono state adottate tecnologie RAID o Storage Area Network;
- c) per la gestione delle informazioni degli utenti di posta necessarie ai vari servizi è utilizzata la tecnologia LDAP;

- d) ovunque è stato ritenuto necessario, si è provveduto ad eliminare single point of failure mediante sistemi ridondati, bilanciatori di carico, cluster o configurazioni Master/Slave con replica.

10.3 Standard procedurali

Alla base degli standard procedurali di Actalis vi sono procedure che hanno l'obiettivo di:

- descrivere l'ambito di applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità;
- descrivere la politica per la Qualità di Actalis;
- descrivere i processi afferenti al Sistema di Gestione per la Qualità;
- referenziare le procedure del Sistema di Gestione per la Qualità.

ACTALIS ha adottato l'approccio per processi nello sviluppo, attuazione e miglioramento dell'efficacia del Sistema di gestione per la Qualità, al fine di accrescere in modo continuo la soddisfazione dei suoi Clienti mediante il soddisfacimento dei requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2000, dei requisiti dei Clienti (espressi o impliciti), dei requisiti cogenti e dei requisiti definiti dalla stessa ACTALIS.

In

Figura 2 è rappresentato lo "Schema generale dei processi" ACTALIS che descrive graficamente il livello GENERALE del Sistema di gestione per la Qualità.

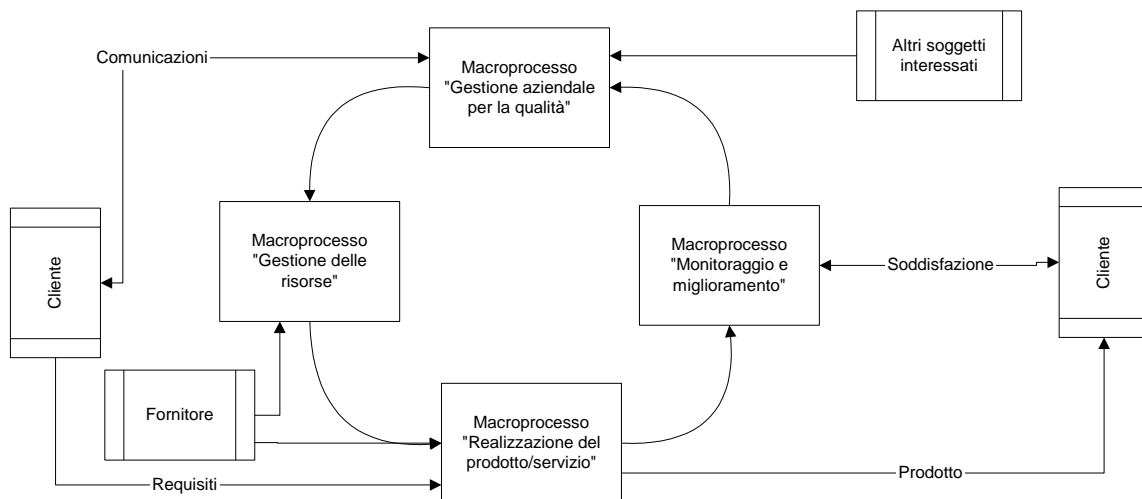


Figura 2: Schema generale dei processi Actalis

La garanzia nei confronti dei terzi che le procedure di gestione di tutti servizi di Actalis rispettano gli standard procedurali previsti è data dalla "certificazione" che viene rilasciata da un ente terzo a ciò autorizzato.

10.4 Principi di sicurezza adottati

La sicurezza delle informazioni ha come obiettivo quello di proteggere il patrimonio aziendale, definito come insieme degli asset, e definisce una serie di misure organizzative, tecniche e procedurali fondate sul rispetto dei seguenti concetti cardine:

- **Riservatezza:** garantisce che l'informazione è accessibile solamente a coloro che hanno l'autorizzazione ad accedervi;
- **Integrità:** garantisce l'accuratezza e la completezza dell'informazione e dei metodi di elaborazione;
- **Disponibilità:** garantisce che gli utenti autorizzati possono accedere all'informazione quando vi è necessità.

10.4.1 Inventario e classificazione degli asset

Gli asset aziendali che partecipano all'erogazione del servizio di posta certificata, indipendentemente dal tipo, dal formato e dai supporti di memorizzazione o di comunicazione, sono gestiti al fine di preservare la loro riservatezza, integrità e disponibilità.

10.4.2 Personale

Il personale coinvolto nell'erogazione del servizio di Posta Elettronica Certificata di Actalis S.p.A. è parte attiva dei processi gestionali. Al suddetto personale è erogato adeguato addestramento, a fronte degli aggiornamenti tecnico-organizzativi del servizio.

10.4.3 Sicurezza fisica

Gli asset fisici aziendali dedicati al servizio di Posta Elettronica Certificata sono protetti tramite la predisposizione e il mantenimento di un ambiente materiale (fisico) che impedisce la fuoriuscita di dati, di materiali ed il verificarsi di danni ad Actalis.

Tale principio è perseguito attraverso misure di controllo, correlate ai rischi e al valore degli asset. Ne fanno parte le seguenti componenti:

- la definizione e la classificazione dei perimetri di sicurezza;
- l'implementazione di misure di sicurezza negli ambienti definiti;
- il corretto posizionamento degli asset fisici all'interno dei perimetri in relazione alla classificazione di sicurezza;
- la tempestiva rilevazione di eventi anomali.

10.4.4 Gestione ed erogazione dei servizi

Gli asset aziendali che partecipano all'erogazione del servizio di posta certificata di Actalis S.p.A. sono gestiti in modo da preservarne la riservatezza, l'integrità e la disponibilità.

Questo principio è perseguito attraverso misure di controllo, correlate ai rischi e al valore degli asset.

10.4.5 Controllo accessi logici

L'accesso agli asset informatici aziendali deve essere gestito e controllato, sulla base delle esigenze di business e dei requisiti di sicurezza, da opportuni strumenti e/o procedure per garantire che solo le persone autorizzate possano accedere alle risorse stesse.

Ne consegue che:

- l'accesso agli asset informatici è autorizzato formalmente in base alle reali esigenze operative (principio del "need to know");
- la gestione delle credenziali degli utenti e dei loro profili di accesso alle risorse aziendali è supportata da appositi strumenti software e/o hardware;
- gli utenti autorizzati sono responsabilizzati all'osservanza delle procedure e delle misure di sicurezza definite.

10.5 Risorse utilizzate per l'erogazione

10.5.1 Hardware e Software di Base

Le risorse utilizzate per l'erogazione del Servizio di Posta Elettronica Certificata di Actalis assicurano alta affidabilità e livelli di servizio conformi alla norma.

10.5.2 Software di gestione e controllo

Il software di gestione e controllo utilizzato per il Servizio di Posta Elettronica Certificata permette il costante monitoraggio delle componenti hardware e software del sistema.

Gli eventi rilevati vengono segnalati, in base alla classificazione di criticità, a mezzo messaggi e-mail e SMS a tutti gli operatori dedicati all'erogazione del servizio, al Responsabile dei Servizi tecnici e ai Primi livelli aziendali.

Le segnalazioni vengono rilevate a fronte di variazioni di stato (degrado prestazioni, interruzioni e ripristino) e memorizzate e visualizzate sulle postazioni di monitoraggio.

La documentazione relativa al software di monitoraggio, ai processi controllati e alle procedure di gestione sono archiviate su un server aziendale

10.6 Attività di governo del servizio

Lo stato del sistema viene costantemente controllato mediante il sistema di monitoraggio Nagios.

Nagios si preoccupa di controllare la disponibilità dei servizi e di allertare:

- mediante segnalazioni visive sulle postazioni in un sala ad accesso controllato
- mediante mail e SMS al personale dedicato all'Erogazione

in caso di eventi critici o warning.

10.6.1 Gestione della Configurazione

Le informazioni relative alla configurazione delle risorse hardware e software (di base, applicativo e di gestione) sono registrate a fronte di nuovo rilascio, su un server aziendale.

10.7 **Manutenzione Hardware, Software, TLC**

La manutenzione relativa alle componenti Hardware, Software e TLC del Servizio è regolata da un contratto annuale con gli stessi fornitori o con terze parti specializzate in questi servizi. La responsabilità di gestire la manutenzione ordinaria/straordinaria è in carico a:

- Responsabile dei servizi tecnici per l'hardware e il software di base.
- Responsabile Area Progettazione e Sviluppo Servizi per il software applicativo.

10.8 **Gestione dei Rilasci**

I rilasci vengono effettuati in conformità a quanto previsto nel documento del Piano di Qualità per l'erogazione dei servizi, le singole istanze di rilascio sono archiviate, in formato elettronico, su un server aziendale

I documenti originali che riportano le firme di approvazione sono custoditi dal Responsabile dei servizi tecnici

10.9 **Gestione della Sicurezza**

Le modalità di applicazione delle regole di sicurezza sono indicate nella normativa aziendale che definisce le policy sul controllo degli accessi.

L'accesso alle sale in cui sono ubicate le macchine di erogazione del servizio sistemi è riservato alle sole persone autorizzate. L'accesso da parte di personale esterno può avvenire solo se accompagnato da personale autorizzato, firmando l'apposito "Registro Visitatori".

10.10 **Gestione dei Backup**

Il salvataggio dei dati viene effettuato giornalmente ed in modo automatico dal sistema "Backup Server", l'operatore è responsabile di:

- Verificare l'esito dell'operazione e di sostituire il nastro contenente il salvataggio con uno nuovo
- Registrare l'esito della operazione su apposito modulo/registro
- Archiviare il nastro contenente il salvataggio (secondo le policy definite)
- Sostituire i nastri di pulizia delle testine magnetiche e i nastri dei salvataggi a rotazione (secondo le policy definite)

10.11 Recupero e Ripristino Dati

In caso di necessità di ripristinare dati a causa di perdite accidentali o incidenti si può recuperare dal backup giornaliero la situazione dell'intero sistema. L'operazione è a carico del reparto erogazione con l'impiego del personale addetto.

10.12 Indicatori per la misurazione dei livelli di servizio

Vengono di seguito descritti i principali indicatori che sono stati definiti per misurare, in ambito aziendale, i livelli di servizio delle attività relative al servizio di Posta Elettronica Certificata .

ID	NOME DELL'INDICATORE	DESCRIZIONE	VALORI DI SOGLIA (O INTERVALLI DI VALORI)
W	Disponibilità del servizio	Disponibilità di accesso al servizio di posta certificata e sicura	7 giorni su 7, 24 ore su 24 disponibilità: 99,8 %
X	Tempo massimo di ripristino dal disservizio in caso di manutenzione	Tempo massimo di interruzione del servizio in caso di manutenzione programmata o non programmata	4 h
Y	Accesso ai file di log	Permette la consultazione dei file di log delle principali attività svolte dal server	7 giorni su 7. dalle 8:00 alle 20:00. Disponibilità: 99,8%.
Z	Alert	Segnalazione di malfunzionamenti del servizio (servizio fermo, manutenzione, ecc....)	7 giorni su 7, 24 ore su 24 disponibilità: 99,8%

Figura 3: Indicatori per valutazione livelli di servizio

11. MODALITÀ DI REPERIMENTO E PRESENTAZIONE DELLE INFORMAZIONI PRESENTI NEI LOG DEI MESSAGGI

Come previsto dal [DPR] e dal [DM] e dalle allegate regole tecniche, durante le fasi di trattamento del messaggio presso i punti accesso, ricezione e consegna, il sistema che eroga il servizio di Posta Elettronica Certificata di Actalis mantiene traccia delle operazioni svolte, memorizzandole su un registro informatico.

11.1 Modalità per la richiesta dei log dei messaggi da parte del titolare

Come previsto dall'Articolo 6 comma 7 del [DPR], qualora il titolare della casella di Posta Elettronica Certificata non abbia più la disponibilità delle ricevute dei messaggi di Posta Elettronica Certificata inviati, le informazioni contenute nel registro informatico sono opponibili a terzi, ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del [DPR 445/2000].

Per richiedere la copia del log dei messaggi, il titolare deve rivolgersi al Customer Care di Actalis, al numero telefonico pubblicato sulla home page del sito web www.actalis.it.

La richiesta dovrà contenere i seguenti dati:

- data di riferimento del messaggio
- indirizzo di Posta Elettronica Certificata del titolare
- indirizzo di Posta Elettronica Certificata del destinatario
- fotocopia di un documento di identità

Nel caso in cui il richiedente non sia più un utente Actalis può inoltrare la richiesta da altro indirizzo elettronico (casella PEC di altro Gestore, casella di posta elettronica ordinaria) oppure tramite una raccomandata A/R. Quest'ultima va indirizzata ad Actalis S.p.A. – Via dell'Aprica 18 – 20158 – MILANO all'attenzione del Customer Care.

Acquisiti i dati, il Customer Care di Actalis inoltrerà la richiesta al responsabile dei servizi tecnici, che provvederà alla sua evasione in prima persona o delegando un operatore del suo servizio.

Reperate le informazioni da inviare, il responsabile dei servizi tecnici le invierà al Customer Care che provvederà ad inoltrarle, dalla casella di Posta Elettronica Certificata assistenza@actaliscertymail.it, al titolare all'indirizzo elettronico dichiarato al momento della richiesta oppure, nel caso in cui il richiedente non sia dotato di alcun indirizzo elettronico, all'indirizzo fisico indicato nella raccomandata A/R.

12. ASPETTI OPERATIVI

12.1 Note sull'organizzazione del personale

Il personale preposto all'erogazione e controllo del servizio di Posta Elettronica Certificata è organizzato nel rispetto dell'art. 21 del [DM].

In particolare, sono definite le seguenti figure organizzative:

- responsabile della registrazione dei titolari;
- responsabile dei servizi tecnici;
- responsabile delle verifiche e delle ispezioni (auditing);
- responsabile della sicurezza;
- responsabile della sicurezza dei log dei messaggi
- responsabile del sistema di riferimento temporale

Talune figure professionali possono svolgere più funzioni tra loro compatibili. In particolare il responsabile della sicurezza è responsabile anche della sicurezza dei log dei messaggi e del sistema di riferimento temporale.

Le figure sopra elencate possono avvalersi, per lo svolgimento delle funzioni di loro competenza, di addetti ed operatori.

Gli operatori di registrazione possono eventualmente operare anche presso sedi remote, rispetto al centro di elaborazione dati presso Actalis, e scambiare informazioni col sito principale mediante canali di comunicazione sicuri.

Al fine di ampliare le possibilità operative, le funzioni di registrazione possono essere svolte anche da terze parti, con sedi distribuite sul territorio, sulla base di appositi accordi stipulati con Actalis. In tal caso, tali terze parti (in seguito, per brevità, chiamate "CLIENTE") possono operare secondo procedure concordate con Actalis.

Il CLIENTE è il TITOLARE delle caselle di Posta Elettronica Certificata vendute alla sua organizzazione: ciò comporta che il CLIENTE è responsabile nei confronti di Actalis della corretta assegnazione di una casella di posta certificata all'interno della sua struttura.

12.2 Modalità di identificazione e registrazione degli utenti

La procedura di gestione del delivery per il servizio di Posta Elettronica Certificata definisce e descrive i criteri e le modalità per l'espletamento delle seguenti attività:

- registrazione utenti per accesso al servizio
- creazione casella di posta certificata
- notifica al cliente termine attività

12.3 Utenti del servizio di posta certificata

Gli utenti che possono richiedere la creazione di una casella di posta certificata sono utenti singoli o appartenenti ad un Ente, Comunità, Ordine che ha preventivamente contrattualizzato il servizio con Actalis.

12.4 Tipologie di attività

Nell'ambito del servizio fornito dal Delivery relativamente al servizio di posta certificata è possibile distinguere due macroattività:

- registrazione utente e creazione di una casella di posta certificata appartenente al dominio "actaliscertymail.it"
- registrazione utente e creazione di una casella di posta certificata appartenente ad un dominio di posta certificata gestito da Actalis in qualità di Gestore di posta certificata iscritto al CNIPA

L'attività di delivery consiste, inoltre, nella gestione di tutte le comunicazioni cartacee in entrata/uscita con relativa archiviazione, gestione delle richieste relative alla registrazione utente e creazione caselle di posta certificata.

Tutte le attività sono sotto la responsabilità del Responsabile della registrazione degli utenti, che per espletarle può avvalersi di operatori che fanno parte della sua organizzazione.

12.5 Richiesta di registrazione

Le comunicazioni di richiesta registrazione/creazione caselle di posta possono avvenire solo da parte di una persona fisica, il Titolare della casella di posta certificata o da una persona da lui delegata.

Nel caso in cui si venda una singola casella di Posta Elettronica Certificata colui che la richiede sarà considerato il titolare.

Nel caso in cui la vendita sia rivolta ad un Ente – Ordine – Comunità che hanno contrattualizzato il servizio con Actalis, il titolare delle caselle risulterà il CLIENTE cui è rivolta la vendita.

Il CLIENTE è sempre responsabile del corretto utilizzo della casella di Posta Elettronica Certificata da parte dei suoi utenti.

Le richieste di attivazione delle caselle di Posta Elettronica Certificata non potranno pervenire ad Actalis direttamente dagli utenti, ma da un responsabile delegato dal CLIENTE nel rapporto di fornitura del servizio di Posta Elettronica Certificata di Actalis.

Il responsabile delegato potrà richiedere l'attivazione delle caselle di posta elettronica dietro compilazione del modulo "Modulo di attivazione servizio PEC" definito da Actalis.

Per ogni casella di posta da attivare dovrà essere compilato un modulo.

Tali richieste possono avvenire tramite:

1. fax: il responsabile dell'inoltro deve avere cura di compilare tutti i campi previsti nel Modulo di attivazione servizio PEC e apporre una firma nel modulo, allegando un documento d'identità
2. e-mail: i responsabili dell'inoltro delle richieste di registrazione utenti o creazione caselle di posta degli enti contrattualizzati, possono, utilizzando la loro casella di posta certificata, inoltrare le loro richieste all'indirizzo di posta certificata delivery@actaliscertymail.it, allegando un documento d'identità.

12.6 Modalità evasione richiesta

Il responsabile della Registrazione, o personale delegato facente parte della sua struttura, prende in carico l'attività di registrazione utenti e creazione caselle di posta certificata, dall'Account responsabile della contrattualizzazione del servizio di Posta Elettronica Certificata

L'Account dovrà fornire informazioni sul contenuto del contratto e renderà noto, nel caso il contratto non preveda un amministratore di dominio delegato, il nominativo della persona responsabile dell'inoltro delle richieste di creazione caselle di posta certificata.

L'inoltro delle richieste deve avvenire all'indirizzo di Posta Elettronica Certificata precedentemente specificato.

Nel caso il contratto preveda un amministratore di dominio delegato sarà cura del Responsabile della registrazione creare la casella di posta certificata per l'amministratore e registrarla sul sistema del servizio di CA.

Con il certificato digitale l'amministratore si conatterà ad una applicazione web tramite la quale potrà creare, secondo procedure condivise con Actalis e che assicurano i medesimi livelli di sicurezza, le caselle di posta certificata da assegnare agli utenti della sua organizzazione.

Una volta creata la casella di posta certificata ed assegnata la userid e la password per accedere alla medesima, il responsabile della registrazione invierà al responsabile del CLIENTE gli indirizzi delle caselle di Posta Elettronica Certificata e le credenziali per accedervi.

Qualora l'utente cui è stata assegnata una casella di Posta Elettronica Certificata dimentichi la password, dovrà rivolgersi al Responsabile della sua struttura che potrà, se è Amministratore, riassegnare in autonomia la password utilizzando l'applicazione degli Amministratori; altrimenti il responsabile telefonerà al Customer Care Actalis per la riassegnazione della password.

12.7 Livelli di servizio

La registrazione dell'utente o la creazione della casella di posta certificata, con relativa notifica via e-mail, avviene mediamente entro 3 giorni lavorativi dall'inoltro della richiesta alla casella delivery@actaliscertymail.it o dall'invio del fax.

12.8 Disattivazione della casella di posta certificata

Così come per la richiesta di creazione della casella di Posta Elettronica Certificata, anche la richiesta di disattivazione dovrà essere inoltrata dal responsabile individuato all'interno della struttura del Cliente al Responsabile della Registrazione Actalis o dal singolo utente.

Il responsabile delegato dal cliente/utente potrà richiedere la disattivazione delle caselle di posta elettronica dietro compilazione del modulo "Modulo per la disattivazione di una casella di Posta Elettronica Certificata" definito da Actalis.

In tale modulo è indicato il termine temporale di disattivazione delle singole caselle e l'eventuale ripristino della casella disattivata.

Tali richieste possono avvenire tramite:

1. fax: il responsabile deve avere cura di compilare tutti i campi previsti nel Modulo di disattivazione casella di PEC e apporre una firma nel modulo, allegando un documento d'identità
2. e-mail: Il responsabile può, utilizzando la propria casella di posta certificata, inoltrare la richiesta all'indirizzo di posta certificata delivery@actaliscertymail.it, allegando un documento d'identità.

Analogha procedura è prevista per l'utente a cui non è però richiesta l'esibizione del documento di identità.

13. MODALITÀ DI GESTIONE DELL'ASSISTENZA

La procedura di gestione dell'assistenza per il servizio di posta certificata definisce e descrive i criteri e le modalità per l'espletamento della erogazione dell'assistenza richiesta.

13.1 Utenti del servizio di Posta Elettronica Certificata

Qualora il servizio di assistenza sia esplicitamente previsto a livello contrattuale il servizio erogato dai sistemi di assistenza è accessibile alle seguenti tipologie di utenti:

- utente registrato al servizio di Posta Elettronica Certificata
- amministratore che espleta il servizio di registrazione utenti e creazione caselle di posta per conto del proprio Ente, Comunità, Ordine di appartenenza

13.2 Disponibilità del servizio di assistenza

Il servizio erogato dall'assistenza è normalmente attivo dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi.

13.3 Tipologie di problemi

L'utente può richiedere supporto all'assistenza per i seguenti motivi:

- Supporto durante la configurazione della casella di posta certificata
- Impossibilità ad accedere al Mail Server
- Supporto all'utilizzo del client web
- Supporto durante la configurazione dei certificati elettronici nei client di posta
- Richiesta informazioni sulla posta certificata (validità legale, caratteristiche, ecc...)
- Richiesta informazioni riguardanti l'interoperabilità con gli altri operatori di posta certificata
- Smarrimento user-id per accesso al servizio
- Smarrimento password per accesso al servizio
- Supporto per la sostituzione della password per l'accesso al servizio
- Caratteristiche dei certificati digitali necessari alla firma delle e-mail
- Caratteristica casella di posta certificata (per esempio dimensione standard, caratteristiche di accesso, ecc....)
- Richiesta dei log dei messaggi
- Richieste relative al materiale di supporto degli utenti (ad esempio disponibilità del manuale utente o aggiornamento)
- Compatibilità dei client di posta con il servizio erogato da Actalis
- Altre informazioni rilevanti al fine di poter fruire del servizio

Gli amministratori esterni, appartenenti ad Enti, Comunità, Ordini che hanno contrattualizzato il servizio di Posta Elettronica Certificata con Actalis, possono richiedere supporto all'assistenza per i seguenti motivi:

- Richiesta di assistenza durante la creazione di una casella di posta certificata nel proprio dominio di appartenenza
- Impossibilità ad accedere al servizio
- Richiesta informazioni sul servizio
- Richiesta assistenza per modifica anagrafica utente
- Richiesta assistenza per modifica password utente
- Richiesta ripristino ricevute
- Richieste relative al materiale di supporto dell'amministratore (ad esempio disponibilità del manuale amministratore o aggiornamento)
- Richiesta supporto accesso applicazione con certificato
- Richiesta supporto registrazione utenti
- Altre informazioni rilevanti al fine di poter fruire del servizio

14. MODALITÀ PER L'APPOSIZIONE E LA DEFINIZIONE DEL RIFERIMENTO TEMPORALE

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'articolo 3, comma 1 della legge 11 agosto 1991, n. 273.

Tutti gli eventi (generazione di ricevute, buste di trasporto, log, ecc.) che costituiscono la transazione di elaborazione di un messaggio presso i punti di accesso, ricezione e consegna, impiegano un unico valore 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 sono fornite in formato leggibile dall'utente (testo delle ricevute, buste di trasporto, ecc.) e 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 il formato "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.

Il riferimento temporale usato da Actalis è ottenuto da un dispositivo di alta precisione che rileva il segnale radio dell'Istituto Elettrotecnico Nazionale "G. Ferraris" (nel rispetto del decreto ministeriale n. 591 del 30/11/93) e lo inoltra al Mail server. Tale riferimento ha una precisione dell'ordine di ± 2 ms rispetto alla scala di tempo nazionale (UTC/IEN). Un riferimento temporale di backup è poi ottenuto dal segnale proveniente dalla rete satellitare GPS.

Il sistema effettua continuamente cicli auto-diagnostici per verificare la disponibilità della sorgente oraria, ed eventualmente si pone in stato fuori linea se il collegamento con entrambe le sorgenti dovesse mancare.