

Manuale Operativo del Servizio di Posta elettronica Certificata

2		20/11/2008	Funzione	Responsabile Divisione Tecnologie (Valentino Ditoma) Responsabile Assicurazione Qualità (Assunta Torchia)	Amministratore Delegato (Paolo Teti)
			Firma		
Revis	Descrizione	Data		Redatto	Approvato

Tabella delle revisioni del documento

N.Rev	Data	Modifiche apportate	Redatto	Verificato	Approvato	Archiviato
1	26/02/2007	Prima emissione				
2	20/11/2008	<p>Modifiche apportate alle rev. 2.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inserita tabella delle revisioni <p>CAPITOLO 2 - Inserita nella tabella dei riferimenti normativi la Circolare CNIPA 51/2006 sulla Vigilanza Cnipa</p> <p>CAPITOLO 4</p> <ul style="list-style-type: none"> - paragrafo 4.1: aggiornato la tabella dei dati sul gestore con la modifica del legale rappresentante di Ancitel - paragrafo 4.3: apportate modifiche alla gestione della configurazione del Manuale Operativo - paragrafo 4.3.1: eliminato il nome fisico del Manuale e il link specifico al sito web per la consultazione del MO - paragrafo 4.3.1: inserito indirizzo e-mail di Piermarini per il supporto al responsabile del servizio <p>CAPITOLO 7</p> <ul style="list-style-type: none"> - paragrafo 7.3.3: modificata la modalità di identificazione dell'ospite – eliminata la consegna del documento di identità – e la modalità con cui l'ospite raggiunge ufficio di destinazione <p>CAPITOLO 8 Offerta servizio -</p> <ul style="list-style-type: none"> - paragrafo 8.3: eliminata riga dalla tabella sui livelli di servizio relativa al Tempo di consegna delle ricevute di accettazione nel periodo di disponibilità del servizio. - paragrafo 8.4 aggiunto il paragrafo per il riferimento alle attività previste dalla circolare CNIPA 51/2006 <p>CAPITOLO 9</p> <p>Paragrafo 9.1.2.1 e 9.2.2.1.: eliminata la frase tra parentesi (verificata anche la conferma della ricezione del pagamento)</p>				

INDICE

1. INTRODUZIONE	6
1.1. SCOPO DEL DOCUMENTO.....	6
1.2. TABELLA DI CORRISPONDENZA [CNIPA/CR/49-2005] / MANUALE OPERATIVO.....	7
2. RIFERIMENTI NORMATIVI E TECNICI	8
2.1. NORMATIVI.....	8
2.2. TECNICI	9
3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI.....	10
3.1. DEFINIZIONI	10
3.2. ABBREVIAZIONI	14
4. DATI GENERALI SUL GESTORE	16
4.1. DATI IDENTIFICATIVI	16
4.2. CANALI DI COMUNICAZIONE.....	17
4.2.1. <i>Sito Web del Gestore</i>	17
4.2.2. <i>Assistenza</i>	17
4.3. GESTIONE DEL MANUALE OPERATIVO	18
4.3.1. <i>Reperibilità e responsabilità del manuale operativo</i>	18
5. INTRODUZIONE AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA.....	20
5.1. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PEC ANCITEL.....	23
5.1.1. <i>Invio del messaggio da parte del mittente</i>	24
5.1.2. <i>Invio del messaggio al punto di ricezione</i>	25
5.1.3. <i>Invio del messaggio al punto di consegna</i>	25
5.1.4. <i>Problemi di consegna</i>	26
5.1.5. <i>Ricevute di Avvenuta Consegna</i>	26
5.2. LOG DEI MESSAGGI	28
5.2.1. <i>Modalità di reperimento e di presentazione dei log dei messaggi</i>	28
5.3. RIFERIMENTO TEMPORALE.....	29
5.3.1. <i>Marca temporale</i>	30
6. ARCHITETTURA DEL SERVIZIO PEC ANCITEL	32
6.1. INFRASTRUTTURA PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	32
6.1.1. <i>Sistemi Elaborativi</i>	33
6.1.2. <i>Sistema di Storage</i>	34
6.2. CENNI SULL'INFRASTRUTTURA FISICA PER L'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	35

6.2.1.	Server.....	36
6.2.2.	Storage.....	36
6.2.3.	Dispositivo di firma.....	36
7.	STANDARD ADOTTATI.....	37
7.1.	STANDARD DI QUALITÀ.....	37
7.2.	STANDARD TECNOLOGICI.....	38
7.3.	SISTEMI DI SICUREZZA.....	39
7.3.1.	Sistema antintrusione edificio.....	39
7.3.2.	Sistema antincendio.....	39
7.3.3.	Accesso all'azienda.....	39
7.3.4.	Accesso alla sala CED.....	39
7.3.5.	Dispositivi di sicurezza per il CED.....	40
7.3.6.	Monitoraggio sistemi e allarmi automatici.....	41
7.3.7.	Firewall e dispositivo antintrusione.....	41
7.3.8.	Aggiornamento del software.....	41
7.3.9.	Antivirus.....	41
7.3.10.	Backup e Ripristino dei Dati.....	42
7.3.11.	Sistema di autenticazione per accesso logico.....	42
8.	OFFERTA DEL SERVIZIO PEC.....	43
8.1.	ELEMENTI DI OFFERTA DEL SERVIZIO.....	43
8.2.	CONDIZIONI DI FORNITURA.....	45
8.3.	LIVELLI DI SERVIZIO.....	46
8.4.	VIGILANZA CNIPA.....	46
9.	PROCEDURE OPERATIVE.....	49
9.1.	ORGANIZZAZIONE SERVIZIO DI PEC.....	49
9.1.1.	Formazione e addestramento delle risorse.....	49
9.2.	PROCEDURA DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI PEC.....	50
9.2.1.	Procedura di acquisizione e registrazione Utente singolo.....	51
9.2.2.	Procedura di acquisizione e registrazione PAC, PAL e altri Enti Istituzionali.....	53
9.2.3.	Comunicazione al Cliente.....	54
9.2.4.	Procedura cancellazione di una casella.....	55
9.2.5.	Livelli di servizio per attivazione della casella di PEC.....	55
9.2.6.	Gestione servizio.....	55

9.2.7. Assistenza.....	58
10. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	59
11. OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ E INDENNIZZI.....	61
11.1. OBBLIGHI DEL GESTORE	61
11.2. OBBLIGHI DELL'UTILIZZATORE E DEL CLIENTE DEL SERVIZIO.....	62
11.2.1. <i>Obblighi dell'Utilizzatore</i>	62
11.2.2. <i>Obblighi del Cliente</i>	62
11.3. RESPONSABILITÀ DELL'UTILIZZATORE.....	63
11.3.1. <i>Manleva</i>	63
11.4. LIMITAZIONI E INDENNIZZI	63
11.4.1. <i>Polizza assicurativa</i>	64
12. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI.....	65

1. INTRODUZIONE

1.1. Scopo del documento

Il documento descrive le caratteristiche del servizio di Posta Elettronica Certificata offerto da Ancitel.

Il documento, denominato **Manuale Operativo di Posta Elettronica Certificata**, è stato redatto ai sensi del DPR dell'11 febbraio 2005, n. 68 *“Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata, a norma dell'art. 7 della legge 16 gennaio 2003, n°3”* e successive modifiche ed integrazioni e del DM 2 Novembre 2005 *“Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata”*.

Nel Manuale sono presenti tutte le necessarie informazioni per spiegare in maniera più completa possibile il servizio di Posta Elettronica Certificata proposto da Ancitel e le procedure adottate per l'erogazione.

1.2. Tabella di corrispondenza [CNIPA/CR/49-2005] / Manuale Operativo

Nel documento la descrizione delle modalità con cui Ancitel svolge la propria attività di gestore di Posta Elettronica Certificata segue le indicazioni fornite dalla circolare CNIPA del 24 Novembre 2005 n. 49 "Modalità per la presentazione delle domande di iscrizione nell'elenco pubblico dei gestori di posta elettronica certificata" e specificatamente la sezione "Requisiti tecnico organizzativi".

Al fine di agevolare la lettura del documento, di seguito è riportata la tabella di corrispondenza tra quanto richiesto dal CNIPA ed i capitolo / paragrafi del Manuale Operativo.

Punti CR/49	Contenuto in relazione alla circolare CNIPA/CR/49/2005 Requisiti tecnico - organizzativi	Manuale Operativo
a)	Dati identificativi del gestore	§ 4.1
b)	Indicazione del responsabile del manuale stesso	§ 4.3.1
c)	Riferimenti normativi necessari per la verifica dei contenuti	§ 2.1
d)	Indirizzo del sito <i>web</i> del gestore ove è pubblicato e scaricabile	§ 4.3.1
e)	Indicazione delle procedure nonché degli standard tecnologici e di sicurezza utilizzati dal gestore nell'erogazione del servizio	§ 7 § 9
f)	Le definizioni, le abbreviazioni e i termini tecnici che in esso figurano	§ 3 § 2.2
g)	Descrizione sintetica del servizio offerto	§ 5
h)	Descrizione delle modalità di reperimento e di presentazione delle informazioni presenti nei <i>log</i> dei messaggi	§ 5.2
i)	Indicazione del contenuto e delle modalità dell'offerta da parte del gestore	§ 8
j)	Indicazione delle modalità di accesso al servizio	§ 10
k)	Indicazione dei livelli di servizio e dei relativi indicatori di qualità di cui all'articolo 12 del decreto del Ministro per l'innovazione e le tecnologie 2 novembre 2005	§ 8.3
l)	Indicazione delle condizioni di fornitura del servizio	§ 8.2
m)	Indicazione delle modalità di protezione dei dati dei titolari	§ 12
n)	Indicazione degli obblighi e delle responsabilità che ne discendono, delle esclusioni e delle eventuali limitazioni, in sede di indennizzo, relative ai soggetti previsti all'articolo 2 del D.P.R. n. 68/2005.	§ 11

2. RIFERIMENTI NORMATIVI E TECNICI**2.1. Normativi**

Di seguito sono riportati alcuni riferimenti (norme / direttive / documenti) sulla Posta Certificata Elettronica, utili a ricostruirne il fondamento normativo e gli sviluppi attuali.

Nella tabella sono riportate le abbreviazioni utilizzate nel Manuale Operativo per riferimento alle singole norme.

Fonte normativa	Titolo
[DPR 445/2000]	DPR 28/12/2000 N°445 Decreto del Presidente della Repubblica 28 Dicembre 2000, n. 445 "Disposizioni legislative in materia di documentazione amministrativa. (Testo A)." (G.U. n. 42 del 20 Febbraio 2000 - Supplemento ordinario n. 30) e sue modificazioni secondo DPR 137/2003
[DPR 68/2005]	DPR 11/2/2005 N° 68 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", (G.U. n. 97 del 28 aprile 2005)
[DM 2/11/2005]	DM 2/11/2005 Decreto Ministeriale 2 Novembre 2005: "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata" (G.U. n. 266 del 15 novembre 2005)
[CNIPA/CR/49-2005]	Circolare CNIPA/CR/49- 2005 Circolare CNIPA del 24 Novembre 2005 n. CNIPA/CR/49 "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", (G.U. n. 283 del 5 dicembre 2005)
[CNIPA/CR/51-2006]	Circolare CNIPA/CR/51- 2006 Circolare CNIPA del 7 dicembre 2006, n. 51 n. CNIPA/CR/51 "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»" (G.U. n. 296 del 21 dicembre 2006)
[Codice Privacy]	DLGS 30/06/2003 N° 196 Decreto legislativo 30 Giugno 2003, n. 196 "Codice in materia di protezione dei dati personali" (G.U. n. 174 del 29 Luglio 2003)
[DPCM 13/1/2004]	DPCM 13/1/2004 Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 13 Gennaio 2004 "Regole tecniche per la formazione, la trasmissione, la conservazione, la duplicazione, la riproduzione e la validazione, anche temporale, dei

Fonte normativa	Titolo
	documenti informatici" (G.U. n. 98 del 27 Aprile 2004)
[CAD]	DLGS 07/03/2005 N° 82 Decreto legislativo 7 Marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (G.U. n. 112 del 16 Maggio 2005)

2.2. Tecnici

Vengono di seguito riportati gli standard di riferimento delle norme tecniche, le cui specifiche sono riportate nell'allegato tecnico al [DM 2/11/2005].

Codice	Descrizione
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

3. DEFINIZIONI E ABBREVIAZIONI

3.1. Definizioni

Di seguito sono riportate le definizioni utilizzate nel documento, previste anche nelle norme di riferimento.

Termine	Definizione
Allegato/i	Manuale operativo che descrive in maniera analitica il servizio di posta elettronica certificata Ancitel e le condizioni per la fruizione dello stesso e che costituisce parte integrale e sostanziale del Contratto.
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.
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.
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.
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.
Casella di posta elettronica certificata	La casella di posta elettronica posta 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 posta elettronica certificata.
Chiavi asimmetriche	La coppia di chiavi crittografiche, una privata ed una pubblica, correlate tra loro, da utilizzarsi nell'ambito dei sistemi di validazione o di cifratura di documenti informatici
Chiave privata	L'elemento della coppia di chiavi asimmetriche, utilizzato dal soggetto titolare, mediante il quale si appone la firma digitale sul documento informatico o si decifra il documento informatico in precedenza cifrato mediante la corrispondente chiave pubblica
Chiave pubblica	L'elemento della coppia di chiavi asimmetriche destinato ad essere reso pubblico, con il quale si verifica la firma digitale apposta sul documento informatico dal titolare delle chiavi asimmetriche o si cifrano i documenti informatici da trasmettere al titolare delle predette chiavi
Cliente	Si identifica con il titolare: soggetto che richiede l'attivazione del servizio di posta elettronica certificata (identificato in base a quanto riportato nella richiesta di attivazione).
Contratto/Modulo di adesione	Documento contenente le Condizioni Generali di Contratto e i documenti ad esso allegati e gli atti richiamati che costituiscono complessivamente la disciplina dei rapporti tra le parti.
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

Termine	Definizione
	sono inseriti nelle ricevute e sono trasferiti al titolare destinatario insieme al messaggio originale per mezzo di una busta di trasporto.
Destinatario	Utente che si avvale del servizio di Posta Elettronica Certificata per la ricezione dei documenti prodotti mediante strumenti informatici.
Dominio di posta elettronica certificata	Dominio di posta elettronica certificata che contiene unicamente caselle di posta elettronica certificata.
Firma del Gestore di Posta Elettronica Certificata	La firma elettronica avanzata, basata su un sistema di chiavi asimmetriche, che consente di rendere manifesta la provenienza e di assicurare l'integrità e l'autenticità dei messaggi del sistema di posta elettronica certificata, generata attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al gestore e la sua univoca identificazione, creata automaticamente con mezzi che garantiscono il controllo esclusivo da parte del Gestore.
Firma digitale	Il risultato della procedura informatica (validazione) basata su un sistema di chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente al sottoscrittore, tramite chiave privata, e al destinatario, tramite chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici (art. 1 lettera n) del [DPR 445/2000]
Firma elettronica	Insieme dei dati in forma elettronica, allegati oppure connessi tramite associazione logica ad altri dati elettronici, utilizzati come metodo di autenticazione informatica.
Firma elettronica avanzata	Firma elettronica ottenuta attraverso una procedura informatica che garantisce la connessione univoca al firmatario e la sua univoca identificazione, creata con mezzi sui quali il firmatario può conservare un controllo esclusivo e collegata ai dati ai quali si riferisce in modo da consentire di rilevare se i dati stessi siano stati successivamente modificati.
Gestore del servizio di posta elettronica certificata	Il soggetto, pubblico o privato, che eroga il servizio di posta elettronica certificata e che gestisce uno o più domini di posta elettronica certificata con i relativi punti di accesso, di ricezione e di consegna, titolare della chiave usata per la firma delle ricevute e delle buste e che si interfaccia con altri gestori di posta elettronica certificata per l'interoperabilità con altri titolari.
Incaricato di registrazione	Soggetto individuato nel modulo di adesione (contratto) al servizio da parte dell'Ente che contrattualizza con Ancitel, che assume la responsabilità dell'invio ad Ancitel delle richieste di registrazione degli utenti Utilizzatori delle caselle di posta elettronica certificata, e, in caso di delega di amministratore di dominio/sottodominio, gestisce anche le caselle di PEC.
Indice dei gestori di posta elettronica certificata	Il sistema, che contiene l'elenco dei domini e dei gestori di posta elettronica certificata, con i relativi certificati corrispondenti alle chiavi usate per la firma delle ricevute, degli avvisi e delle buste, realizzato per mezzo di un server <i>Lightweight Directory Access Protocol</i> , di seguito denominato LDAP, posizionato in un'area raggiungibile dai vari gestori di posta elettronica certificata e che costituisce, inoltre, la struttura tecnica relativa all'elenco pubblico dei gestori di posta elettronica certificata.
Indirizzo IP	Indirizzo numerico che identifica gli elaboratori connessi alla rete.
Log dei messaggi	Registro informatico delle operazioni relative alle trasmissioni effettuate mediante posta elettronica certificata tenuto dal gestore.
Marca temporale	Evidenza informatica con cui si attribuisce, ad uno o più documenti informatici, un riferimento temporale opponibile ai terzi secondo quanto previsto dalla normativa vigente.
Messaggio di posta elettronica certificata	Documento informatico composto dal testo del messaggio, dai dati di certificazione e dagli eventuali documenti informatici allegati.
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

Termine	Definizione
	una busta di trasporto che lo contiene.
Mittente	Utente che si avvale del Servizio di Posta Elettronica Certificata per l'invio di documenti prodotti mediante strumenti informatici.
Personal Identification Number (PIN)	Codice di sicurezza riservato che permette l'attivazione delle funzioni del dispositivo di firma.
Posta elettronica certificata (PEC)	Ogni sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.
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 consegna	Il sistema che compie la consegna del messaggio nella casella di posta elettronica certificata 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.
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.
Richiesta di attivazione	Proposta del Cliente in cui viene richiesta l'attivazione del Servizio di posta elettronica certificata
Ricevuta breve di avvenuta consegna	La ricevuta nella quale sono contenuti i dati di certificazione ed un estratto del messaggio originale.
Ricevuta completa di avvenuta consegna	La ricevuta nella quale sono contenuti i dati di certificazione ed il messaggio originale.
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.
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.
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.
Ricevuta sintetica di avvenuta consegna	La ricevuta che contiene i dati di certificazione.
Servizio PEC Ancitel	Servizio in base al quale Ancitel assegna al Cliente caselle di posta elettronica certificata conformi alle caratteristiche specificate nell'Allegato (Manuale operativo).
Titolare	Il soggetto a cui sono assegnate una o più casella di posta elettronica certificata, identificato con il Cliente.
Titolare del trattamento dei dati	Soggetto cui compete la scelta in ordine di finalità e modalità del trattamento secondo quanto definito nel [Codice Privacy]
Utente di posta elettronica certificata / Utilizzatore	La persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi ente, associazione o organismo, nonché eventuali unità

Termine	Definizione
	organizzative interne ove presenti, che sia mittente o destinatario di posta elettronica certificata. Coincide con il soggetto a cui è assegnata dal Cliente l'utilizzo della casella di posta elettronica certificata Ancitel.
Virus informatico	Un programma informatico avente per scopo o per effetto il danneggiamento di un sistema informatico o telematico, dei dati o dei programmi in esso contenuti o ad esso pertinenti, ovvero l'interruzione, totale o parziale, o l'alterazione del suo funzionamento.

3.2. Abbreviazioni

Il seguente elenco riporta il significato di acronimi ed abbreviazioni utilizzate nel documento.

Abbreviazione	Significato
BSI	British Standards Institute
CAD	Codice dell'Amministrazione Digitale
CA	Certification Authority
CNIPA	Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (l'organismo di cui all'articolo 4, comma 1, del decreto legislativo 12 febbraio 1993, n. 39, come modificato dall'articolo 176, comma 3, del decreto legislativo 30 giugno 2003, n. 196)
CRL	Certificate Revocation List
DN	Distinguished Name
DNS	Domain Name System
DMZ	De-Militarized Zone
EN	Identificativo delle norme tecniche europee recepite dal CEN - Comitato Europeo di Standardizzazione (<i>Comité Européen de Normalisation</i>)
HSM	Hardware Security Module
HTTP / HTTPS	HyperText Transfer Protocol / Hyper Text Transfer Protocol over SSL
HA	High Availability, alta affidabilità
IEC	Commissione Elettrotecnica Internazionale (International Electrotechnical Commission)
IEN	Istituto Elettrotecnico Nazionale
IMAPS	Internet Mail Access Protocol over SSL
IPS	Intrusion Prevention System
ISO	Organizzazione Internazionale per le Standardizzazioni (International Organization for Standardization)
LDAP	Lightweight Directory Access Protocol
MIME	Multipurpose Internet Mail Extensions
MMP	Message MultiPlaxor
MTA	Message Transfer Agent
NAS	Network Attached Storage
NTP	Network Time Protocol
PAC	Pubblica Amministrazione Centrale
PAL	Pubblica Amministrazione Locale
PEC	Posta Elettronica Certificata
PIN	Personal Identification Number
PKCS	Public Key Cryptography Standard
POP/POP3S	Postal Office Protocol / Postal Office Protocol version 3 over SSL
RAID5	Redundant Array of Inexpensive Disks level 5
SATA	Serial Advanced Technology Attachment
SLA	Service level Agreement (livelli di servizio)

Abbreviazione	Significato
S/MIME	Secure/MIME - Multipurpose Internet Mail Extensions
SMTP/SMTPS	Simple Mail Transfer Protocol:/Simple Mail Trasfer Protocol over TLS
SSH	Secure SHell, shell sicura
SSL/SSL3	Secure Sockets Layer / Secure Socket Layer, version 3
TLS	Transport Layer Security
TCP	Transport Control Protocol
TSA	Time Stamping Authority
UNI	Ente Nazionale Italiano di Unificazione
UPS	Uninterruptible Power Supplies (gruppo di continuità)
URL	Uniform Resource Locator

4. DATI GENERALI SUL GESTORE**4.1. Dati identificativi**

Ancitel è il Gestore di Posta Elettronica Certificata, ai sensi della normativa vigente; i dati identificativi sono i seguenti:

Ragione sociale	Ancitel S.p.A.
Sede legale	Via dei Prefetti, 46 – 00186 Roma
Sede Operativa - Amministrazione e Uffici	Via dell'Arco di Travertino, 11 – 00178 Roma
Legale rappresentante	Dott. Giuseppe Paolo Teti
N° di iscrizione al Registro delle Imprese di Roma	CCIAA: 600447
C.F.	07196850585
N° di Partita IVA	01718201005
Registrazione Tribunale di Roma	10541/85
N° di telefono (centralino)	06-76.291.1
N° di fax	06-71.41.250

Il Servizio di Posta Elettronica Certificata è erogato presso la sede Operativa di Ancitel.

4.2. Canali di comunicazione

4.2.1. Sito Web del Gestore

Le informazioni relative al servizio di PEC offerto da Ancitel sono consultabili on line sul sito web del servizio:

<http://www.pec.ancitel.it>

Sul sito informativo è possibile reperire tutte le informazioni di carattere generale, la documentazione sul servizio e le modalità di richiesta informazioni, di adesione e di accesso al servizio.

4.2.2. Assistenza

Ancitel dispone dei seguenti canali di Assistenza ai Clienti, per richiedere informazioni e/o inviare segnalazioni:

1. Contact Center (help desk I° livello)

Al servizio è possibile:

- richiedere informazioni generali sul servizio;
- richiedere assistenza amministrativa;
- segnalare guasti e malfunzionamenti;
- inviare e/o richiedere documentazione.

Il numero telefonico è pubblicato sulla home page del sito web www.pec.ancitel.it.

2. Casella di posta elettronica

serviziopec@ancitel.it: per richiesta di informazioni generali e per richieste di assistenza amministrativa e segnalazioni.

3. Assistenza tecnica (help desk II° livello)

Al servizio è possibile richiedere assistenza sulle procedure di utilizzo della PEC.

Il numero telefonico è pubblicato sulla home page del sito web www.pec.ancitel.it.

L'assistenza è erogata dalle 8.00 alle 18.30, dal lunedì al venerdì, escluso Sabato e festivi.

Le modalità di erogazione dell'assistenza (help desk I° e II° livello) sono riportate sul sito web del servizio.

Tra le informazioni di carattere generale fornite da Contact Center rientrano:

- informazioni sulle caratteristiche delle caselle di posta certificata come dimensione, requisiti minimi, modalità di accesso;

- informazioni e/o richieste sulla disponibilità di materiale come il manuale utente, manuale di configurazione dei client, la modulistica contrattuale o altra documentazione informativa sul servizio;
- informazioni sulla posta elettronica certificata e sulla sua validità legale, sulle ricevute di avvenuta consegna, e sulle modalità di richiesta dei log dei messaggi;
- altre informazioni necessaria per poter fruire del servizio.

Il servizio di Assistenza Tecnica fornisce, invece, supporto tecnico-funzionale sul servizio PEC:

- Supporto tecnico per la configurazione del client;
- Supporto tecnico per l'accesso webmail tramite connessione sicura (HTTPS);
- Supporto per la verifica tecnica della disponibilità del servizio di posta;
- Supporto all'utilizzo del servizio e alle modalità di funzionamento;
- Supporto nel caso di smarrimento user-id e password e/o per la sostituzione della password per l'accesso al servizio.

4.3. Gestione del Manuale Operativo

Il Manuale Operativo del Servizio di Posta Elettronica Certificata è un documento richiesto dalla normativa di riferimento vigente (*cf.* paragrafo Riferimenti normativi e tecnici).

Il documento è identificato con il nome e il codice riportato sull'intestazione di pagina, il codice identifica la versione corrente del Manuale Operativo: la versione è catalogata in base alla revisione e alla data di revisione del documento approvato, secondo le procedure di gestione della documentazione adottate da Ancitel, ed è disponibile in formato elettronico sul sito Web del servizio.

Ancitel apporterà modifiche al presente documento nel caso di:

- modifiche alle procedure di gestione,
- esigenze tecniche,
- norme di legge o regolamenti,
- evoluzione nell'offerta del servizio stesso.

Ogni variazione al Manuale Operativo sarà preventivamente comunicata al CNIPA, e successivamente all'approvazione, pubblicata.

4.3.1. Reperibilità e responsabilità del manuale operativo

Il Manuale Operativo è pubblicato sul sito Web del Gestore <http://www.pec.ancitel.it> nella sezione dedicata alla documentazione, ed è quindi consultabile on-line.

E' possibile effettuare dal sito il download del documento.

Per qualsiasi comunicazione sul Manuale Operativo si può inviare un messaggio di posta elettronica ai seguenti indirizzi e-mail:

- Ing. Valentino Ditoma (ditoma@ancitel.it) Divisione Tecnologie - Ancitel S.p.A, responsabile del servizio
- Ing. Dario Piermarini (piermarini@ancitel.it) Divisione Tecnologie - Ancitel S.p.A, supporto al responsabile del servizio.

Nell'oggetto della e-mail inserire "Comunicazioni Manuale Operativo PEC".

5. INTRODUZIONE AL SERVIZIO DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Il servizio di Posta Elettronica Certificata consente al mittente di attestare l'invio e la consegna di documenti informatici, con valenza legale in conformità di quanto previsto dalla normativa vigente.

Il servizio nasce come estensione della abituale Posta elettronica o e-mail che oggi sempre più frequentemente viene utilizzata in sostituzione dei tradizionali mezzi di comunicazione quali fax, posta, corriere, e sempre più è considerato lo strumento privilegiato per lo scambio di messaggi e documenti fra le pubbliche amministrazioni e fra queste ed i cittadini o le imprese.

Il servizio di Posta Elettronica Certificata può essere paragonato al servizio delle raccomandate con ricevuta di ritorno del servizio postale tradizionale: il processo di trasmissione ha, infatti, valore equivalente a quello di notifica a mezzo di raccomandata in tutti i casi previsti dalla legge.

Il Codice dell'Amministrazione Digitale (Decreto Legislativo 7 marzo 2005 n° 82) ha conferito alla posta certificata valore giuridico, rendendo la ricezione dei messaggi opponibile a terzi in caso di contenzioso. In particolare il Codice (art. 48 comma 1) stabilisce che "La trasmissione telematica di comunicazioni che necessitano di una ricevuta di invio e di una ricevuta di consegna avviene mediante la Posta Elettronica Certificata ai sensi del DPR 68/2005".

La posta elettronica certifica assicura:

- la garanzia del recapito (certificazione dell'invio e dell'avvenuta consegna, tramite ricevute, con attestazione dell'ora esatta),
- l'opponibilità a terzi della provenienza e recapito del messaggio (in caso di contenzioso).

Il servizio di Posta Elettronica Certificata erogato da Ancitel fornisce al mittente la documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna dei messaggi informatici, assicurandone il tracciamento mediante una serie di ricevute appositamente generate, in conformità alla normativa italiana vigente, con particolare riferimento al [DPR 68/2005] e al [DM 2/11/2005] e ai suoi allegati.

Il mittente dispone, con l'utilizzo del servizio PEC, della ricevuta di accettazione e della successiva ricevuta di avvenuta consegna, che può essere utilizzata per dimostrare l'avvenuto invio del messaggio e dei documenti allegati, e che certifica la conclusione del processo di spedizione.

Secondo l'Art. 2 del [DPR 68/2005] il servizio di Posta Elettronica Certificata prevede tre distinti soggetti:

1. **mittente**: è l'utente iniziale che si avvale del servizio di posta elettronica certificata per l'invio di documenti prodotti mediante strumenti informatici;
2. **destinatario**: è l'utente finale che si avvale del servizio di posta elettronica certificata per la ricezione di documenti prodotti mediante strumenti informatici;
3. **gestore del servizio**: è il soggetto, pubblico o privato che eroga il servizio di posta elettronica certificata e che gestisce uno o più domini di posta certificata con i relativi punti di accesso, ricezione e consegna. I gestori del servizio di posta

elettronica certificata devono garantire l'utilizzo di metodi per la verifica che il messaggio sia trasportato dal mittente al destinatario.

È bene ricordare che la PEC è un servizio di trasporto pertanto non entra nel merito di ciò che è oggetto di trasferimento tra mittente e destinatario.

Oltre al mittente, al destinatario e al gestore, nel funzionamento di sistema di Posta Elettronica Certificata, sono rilevanti:

- il **punto di accesso**, ovvero 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;
- il **punto di ricezione**, ovvero 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;
- il **punto di consegna**, ovvero il sistema che compie la consegna del messaggio nella casella di posta elettronica certificata 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.

Il diagramma di flusso riportato di seguito in **Figura 1**, disegnato sulla base dello Schema logico di funzionamento del servizio di Posta Elettronica Certificata (*Appendice A "schema logico di funzionamento - relativi commenti sono estratti dal documento "Regole Tecniche" di cui al [DM 2/11/2005]"*) è la rappresentazione schematizzata degli elementi caratteristici di un dominio di posta certificata e le sue interazioni con un altro dominio di posta, nell'ipotesi di un corretto invio e consegna con esito positivo.

Per una corretta lettura del documento si riporta inoltre la tabella con gli acronimi utilizzati nel diagramma.

Tabella delle abbreviazioni ed acronimi

RdA	Ricevuta di Accettazione
BdT	Busta di Trasporto
PdR	Punto di Ricezione
RdPiC	Ricevuta di Presa in Carico
RdAC	Ricevuta di Avvenuta Consegna

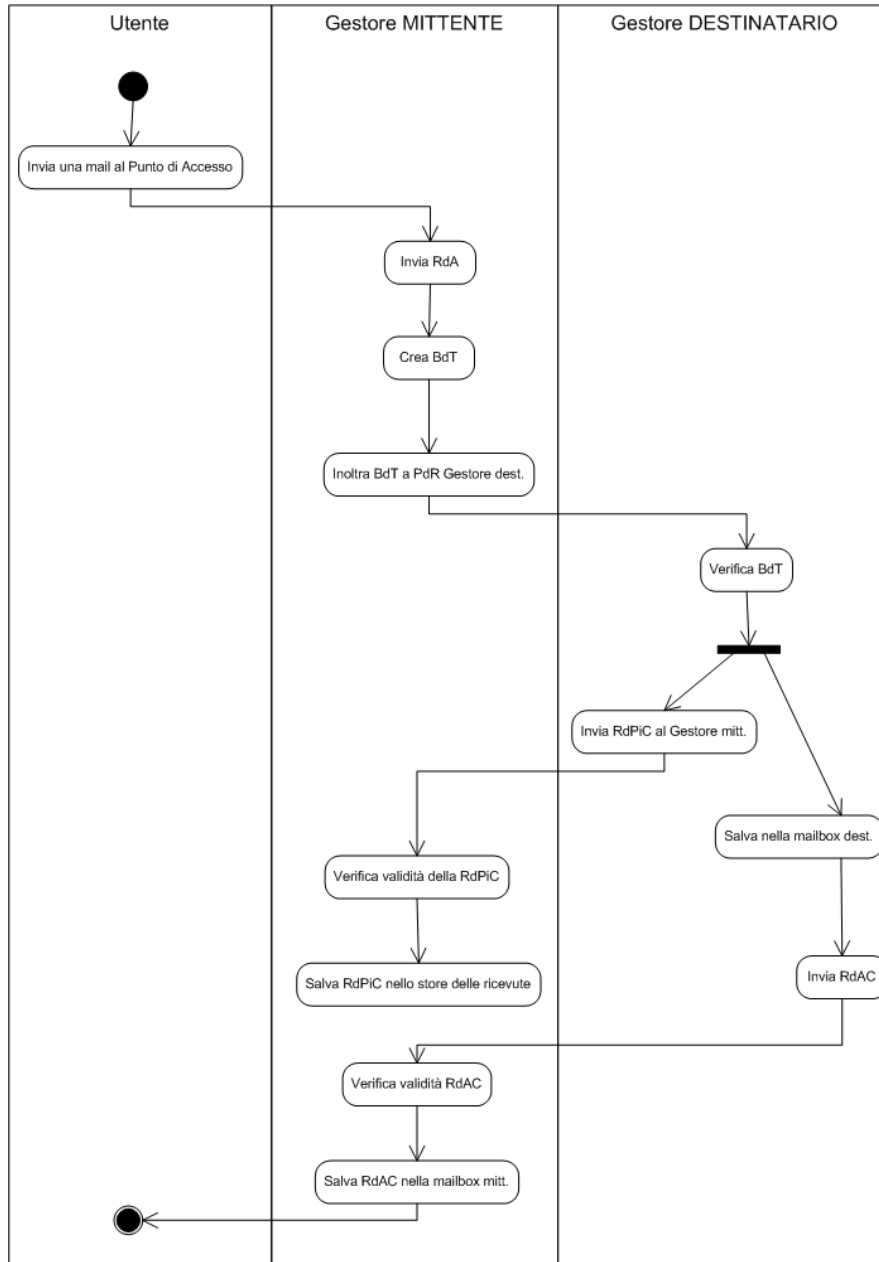


Figura 1: Schema logico del funzionamento del servizio di PEC

1. l'utente invia una e-mail al Punto di accesso;
2. il Punto di accesso restituisce al mittente una Ricevuta di Accettazione;
3. il Punto di accesso crea una Busta di Trasporto e la inoltra al Punto di Ricezione del Gestore di PEC del destinatario;
4. il Punto di Ricezione verifica la Busta di Trasporto e crea una Ricevuta di Presa in Carico che viene inoltrata al Punto di Ricezione del Gestore mittente;
5. il Punto di Ricezione verifica la validità della Ricevuta di Presa in Carico e la inoltra al Punto di Consegna;
6. il Punto di Consegna salva la Ricevuta di Presa in Carico nello store delle ricevute del Gestore;
7. il Punto di Ricezione inoltra la Busta di Trasporto al Punto di Consegna;
8. il Punto di Consegna verifica il contenuto della Busta di Trasporto e la salva nello store (mailbox del destinatario);
9. il Punto di Consegna crea una Ricevuta di Avvenuta Consegna e la inoltra al Punto di Ricezione del Gestore mittente;
10. il Punto di Ricezione verifica la validità della Ricevuta di Avvenuta Consegna e la inoltra al Punto di Consegna;
11. il Punto di Consegna salva la Ricevuta di Avvenuta Consegna nella mailbox del mittente;
12. l'utente destinatario ha a disposizione la e-mail inviata.

5.1. Descrizione del servizio PEC Ancitel

A fronte dello schema logico precedente la seguente rappresentazione grafica illustra le modalità di funzionamento del servizio di posta elettronica certificata erogato da Ancitel in modo semplice per l'utente.

Il sistema di PEC di Ancitel genera messaggi (ricevute, avvisi e buste) composti da una parte di testo descrittivo, per l'utente, e da una serie di allegati (messaggio originale, dati di certificazione, ecc.) variabili a seconda della tipologia del messaggio. Tutte le ricevute e le buste di trasporto rilasciate da Ancitel sono sottoscritte mediante una firma elettronica avanzata generata automaticamente dal sistema di posta elettronica e basata su chiavi asimmetriche a coppia, una pubblica e una privata, che consente di renderne manifesta la provenienza e assicurarne l'integrità e l'autenticità, secondo le modalità previste dalle regole tecniche (art. 9 del [DPR 68/2005]).

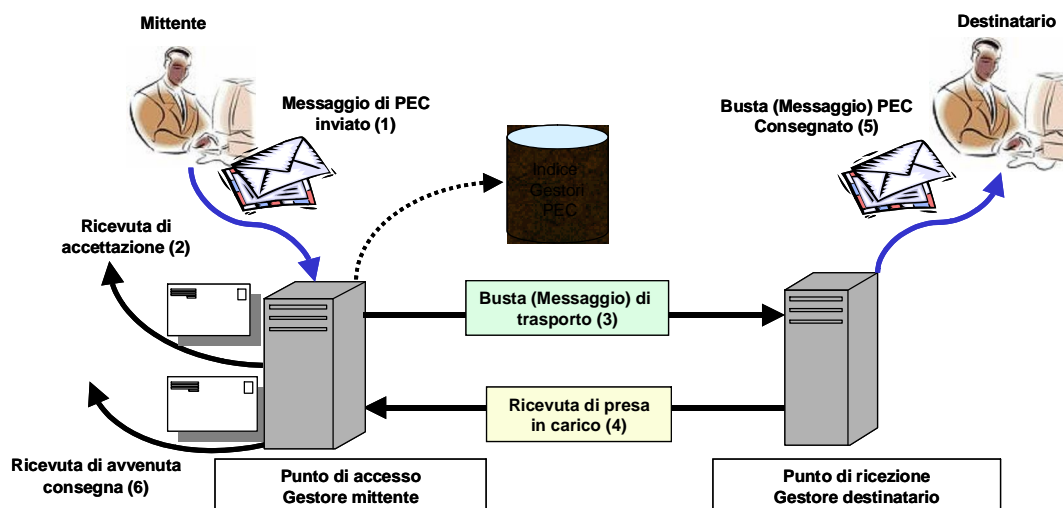


Figura 2: Schema logico del funzionamento del servizio di PEC

5.1.1. Invio del messaggio da parte del mittente

Il **mittente** invia un messaggio (1) attraverso il **servizio di Posta Elettronica Certificata** dalla propria casella di PEC. Il **punto di accesso** consente al mittente di accedere ai servizi di posta certificata resi disponibili dal proprio Gestore (nel nostro caso **Ancitel**).

Alla ricezione del messaggio, il **punto di accesso**:

1. **effettua** dei controlli formali sul messaggio in ingresso: il controllo viene effettuato per ogni destinatario del messaggio originale per verificare se appartengono a domini di PEC (**attraverso la verifica dell'Indice dei Gestori di PEC**) o sono utenti esterni (es. posta Internet);
2. **genera** una **ricevuta di accettazione (2)** che indica al mittente che il suo messaggio è stato accettato dal sistema e certifica la data e l'ora di accettazione, l'oggetto ed i dati del mittente e del destinatario. All'interno della ricevuta è presente un testo leggibile dall'utente e un allegato con i dati di certificazione. Nella **ricevuta di accettazione** sono riportati i vari destinatari del messaggio al fine di informare il mittente del differente flusso seguito dai due gruppi di messaggi (utenti di posta certificata, utenti esterni);
3. **imbusta** il messaggio originale generando una **busta (messaggio) di trasporto¹ (3)**, che viene recapitata al gestore di PEC del destinatario, che

¹ Il formato della busta di trasporto è di tipo "S/MIME"- come previsto dalle regole tecniche del CNIPA allegate al [DM] - ed è firmato dal gestore.

potrebbe essere o meno Ancitel. Il **messaggio di trasporto** firmato dal Gestore del mittente, è un messaggio che contiene, come allegato, il messaggio originale e tutti i dati che ne certificano il trasporto. Il messaggio di trasporto viene quindi inviato al **Gestore del destinatario** attraverso il **punto di ricezione**. Questo accade sia nel caso che il destinatario ed il mittente appartengano ad uno stesso dominio di PEC, sia che appartengano a domini di PEC differenti.

5.1.2. Invio del messaggio al punto di ricezione

All'arrivo di un messaggio, il **punto di ricezione (Gestore del destinatario)** ne verifica la natura e la corretta composizione.

In particolare:

- il **punto di ricezione** verifica la correttezza del messaggio in ingresso e, controlla l'esistenza e la validità della firma del gestore che ha consegnato il messaggio del mittente;
- se il messaggio in ingresso è una **busta di trasporto** corretta ed integra:
 - **emette** una **ricevuta di presa in carico (4)** del messaggio, ovvero la ricevuta, sottoscritta con firma, emessa dal **punto di ricezione** nei confronti del gestore PEC del mittente (nel nostro caso verso **Ancitel**) per attestare l'avvenuta presa in carico del messaggio da parte del sistema di PEC di destinazione. Le **ricevute di presa in carico** emesse sono relative ai destinatari ai quali è indirizzato il messaggio in ingresso: a fronte di una **busta di trasporto**, ogni gestore PEC destinatario dovrà emettere una o più ricevute di presa in carico per i destinatari di propria competenza. La **ricevuta di presa in carico** è emessa dal gestore ricevente il messaggio, nei confronti del gestore mittente al fine di consentire il tracciamento del messaggio nel passaggio tra un gestore ed un altro.
 - **inoltra** il messaggio ricevuto contenuto nella **busta di trasporto** verso il **punto di consegna**;

Nella *ricevuta di presa in carico* sono indicati i dati di certificazione per consentirne l'associazione con il messaggio al quale si riferisce.

5.1.3. Invio del messaggio al punto di consegna

Quando la **busta di trasporto (5)** è stata consegnata al **destinatario (punto di consegna)**, il **Gestore del destinatario** emette ed invia al mittente una **ricevuta di avvenuta consegna (6)**, che conferma al mittente che il suo messaggio è stato effettivamente consegnato al destinatario specificato, certificando la data e l'ora dell'evento. La **ricevuta di avvenuta consegna** è emessa contestualmente alla disponibilità del messaggio nella casella di posta elettronica del destinatario, indipendentemente dalla lettura da parte del destinatario stesso, ed esclusivamente a fronte della ricezione di una busta di trasporto valida.

Se il messaggio pervenuto al punto di consegna non fosse recapitabile alla casella di destinazione, il punto di consegna emette un avviso di mancata consegna.

L'avviso di mancata consegna è generato a fronte di un errore relativo alla consegna di una busta di trasporto corretta.

È importante evidenziare che il sistema PEC, essendo un sistema di trasporto, non considera la lettura del messaggio poiché il processo di spedizione si intende concluso con la consegna, e quindi la disponibilità del messaggio, nella casella di PEC del destinatario.

5.1.4. Problemi di consegna

A fronte dei casi in cui la consegna del messaggio ha un esito positivo si possono verificare casi in cui il mittente potrà ricevere una ricevuta di non accettazione del messaggio in ingresso.

In tal caso il Gestore (Ancitel nel nostro caso) genera un avviso sottoscritto con firma in cui specifica i motivi per i quali non è possibile accettare il messaggio in ingresso ed esplicita che il messaggio non sarà consegnato al destinatario.

Qualora il Gestore del mittente non abbia ricevuto dal Gestore del destinatario, nelle dodici ore successive all'inoltro del messaggio, la ricevuta di presa in carico o di avvenuta consegna del messaggio inviato, il Gestore del mittente stesso comunica al mittente che il Gestore del destinatario potrebbe non essere in grado di realizzare la consegna del messaggio.

Nel caso in cui, entro ulteriori dodici ore, il Gestore del mittente non abbia ricevuto la ricevuta di avvenuta consegna del messaggio inviato, inoltra al mittente un ulteriore avviso relativo alla mancata consegna del messaggio entro le 24 ore successive all'invio, così come previsto dall'art. 8 del [DPR 68/2005].

Qualora il Gestore del mittente riceva messaggi con virus informatici è tenuto a non accettarli informando tempestivamente il mittente dell'impossibilità di dar corso alla trasmissione. In tal caso il Gestore conserva i messaggi ricevuti per trenta mesi secondo le modalità definite dall'art. 12, comma 1 del [DPR 68/2005].

Qualora il Gestore del destinatario riceva messaggi con virus informatici è tenuto a non inoltrarli al destinatario informando tempestivamente il Gestore del mittente, affinché comunichi al mittente medesimo l'impossibilità di dar corso alla trasmissione. In tal caso il Gestore del destinatario conserva i messaggi ricevuti per trenta mesi secondo le modalità definite dall'art. 12, comma 2 del [DPR 68/2005].

In tutti questi casi vengono generati e inviati al mittente specifici avvisi con i motivi della mancata consegna.

5.1.5. Ricevute di Avvenuta Consegna

Le **ricevute di avvenuta consegna** sono costituite da un messaggio di posta elettronica inviato al mittente che riportano la data e l'ora di avvenuta consegna, i dati del mittente e del destinatario e l'oggetto. Le ricevute possono essere utilizzate per dimostrare l'avvenuto invio del messaggio, in quanto certificano la conclusione del processo di spedizione. Così come previsto dalle Regole Tecniche CNIPA allegata al [DM 2/11/2005], Ancitel ha previsto le seguenti tre differenti tipologie di Ricevute di Avvenuta Consegna:

- **ricevuta completa** di avvenuta consegna che riporta i dati di certificazione ed il messaggio originale ed è costituita da un messaggio di posta elettronica inviato al mittente che riporta in formato leggibile i dati di certificazione (mittente, destinatario, oggetto, riferimenti temporali, codice identificativo del messaggio), inseriti all'interno di un file XML allegato alla ricevuta.

Nel rilascio delle ricevute di avvenuta consegna, il sistema distingue tra i messaggi consegnati ai destinatari primari ed i riceventi in copia. Tale verifica è effettuata mediante l'analisi dei campi "To" (destinatari primari) e "Cc" (riceventi in copia) del messaggio rispetto al destinatario oggetto della consegna.

Il sistema PEC Ancitel rilascia tale ricevuta esclusivamente per i destinatari primari mentre per i riceventi in copia rilascia la ricevuta sintetica.

- **ricevuta breve** di avvenuta consegna, ovvero quella che inserisce al suo interno il messaggio originale, sostituendone gli allegati con i relativi hash² 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, a cui gli hash fanno riferimento; l'utilizzo di tale ricevuta ha lo scopo di ridurre i flussi di trasmissione della PEC, soprattutto nei casi in cui la mole di documenti e di messaggi scambiati è molto consistente.

Al fine di consentire uno snellimento dei flussi, è possibile, per il mittente, richiedere la ricevuta di avvenuta consegna in formato breve, esclusivamente per i destinatari primari (TO:), tramite la:

- compilazione della busta da parte di un'apposita applicazione, che inserisce nel messaggio il campo "x-tipo ricevuta= breve";
- utilizzando il campo "copia nascosta" (Ccn: o Bcc:) dei comuni client di posta elettronica o della Webmail, inserendo il valore "breve";

- **ricevuta sintetica** di avvenuta consegna, che segue le medesime regole di emissione della ricevuta di avvenuta consegna; in allegato non contiene il messaggio originale ma contiene esclusivamente i file XML contenente i dati di certificazione descritti nella ricevuta di avvenuta consegna (mittente, destinatario, oggetto, riferimenti temporali, codice identificativo del messaggio). Dai riceventi in copia (Cc:) viene sempre rilasciata la ricevuta "sintetica".

Al fine di consentire uno snellimento dei flussi, è possibile, per il mittente, richiedere la ricevuta di avvenuta consegna in formato sintetico, esclusivamente per i destinatari primari (TO:), tramite la:

- compilazione della busta da parte di un'apposita applicazione, che inserisce nel messaggio il campo "x-tipo ricevuta= sintetica";
- utilizzando il campo "copia nascosta" (Ccn: o Bcc:) dei comuni client di posta elettronica o della Webmail, inserendo il valore "sintetica".

² L'hash è una funzione univoca operante in un solo senso (ossia, che non può essere invertita), atta alla trasformazione di un testo di lunghezza arbitraria in una stringa di lunghezza fissa, relativamente limitata. Tale stringa rappresenta una sorta di "impronta digitale" del testo in chiaro.

5.2. Log dei messaggi

Durante le fasi di trattamento del messaggio presso i **punti di accesso, ricezione e consegna**, il sistema di Posta Elettronica Certificata deve mantenere traccia delle operazioni effettuate, come previsto dal [DPR 68/2005] e dal [DM 2/11/2005] e dalle allegate regole tecniche.

Tutte le attività relative alle fasi del trattamento del messaggio sono memorizzate su un registro riportante i dati significativi dell'operazione:

- il codice identificativo univoco assegnato al messaggio originale,
- la data e l'ora dell'evento,
- il mittente del messaggio originale,
- i destinatari del messaggio originale,
- l'oggetto del messaggio originale,
- il tipo di evento (accettazione, ricezione, consegna, emissione ricevute, errore, ecc.),
- il codice identificativo (Message-ID) dei messaggi correlati generati (ricevute, errori, ecc.),
- il gestore mittente.

Gli effettivi dati registrati sui singoli log dipendono dalla tipologia dell'operazione tracciata (ricezione di un messaggio, generazione ricevute, ecc..).

Secondo quanto previsto dalla normativa vigente, deve essere garantita la possibilità di reperire, a richiesta dell'utente o di altri soggetti autorizzati, le informazioni registrate dai log che devono essere conservato dal Gestore per 30 mesi.

Il registro di *log dei messaggi* è il file in cui il sistema PEC gestito da Ancitel registra le operazioni svolte dal sistema stesso.

5.2.1. Modalità di reperimento e di presentazione dei log dei messaggi

Come previsto dall'art. 6 comma 7 del [DPR 68/2005], le informazioni contenute nel registro dei log dei messaggi sono opponibili a terzi.

Le richieste relative alle informazioni sui *log dei messaggi* possono essere inoltrate ad Ancitel esclusivamente dal titolare della casella di posta elettronica certificata, nel caso in cui non abbia più la disponibilità delle ricevute dei messaggi di posta elettronica certificata inviati, o dall'autorità giudiziaria.

Le richieste da parte dell'autorità giudiziaria devono essere comunicate al Gestore solo in forma scritta.

La richiesta deve contenere i seguenti dati:

- la data di riferimento del messaggio,
- l'indirizzo di posta elettronica certificata del titolare,
- l'indirizzo di posta elettronica certificata del destinatario,
- la motivazione della richiesta,

- la modalità di invio da parte di Ancitel delle informazioni richieste (indirizzo PEC del titolare, e in caso di indisponibilità di una casella di PEC, tramite raccomandata),
- la fotocopia di un documento di identità.

Le modalità per espletare la richiesta di informazioni contenute nel log dei messaggi da parte del titolare sono:

- invio di una richiesta all'indirizzo recuperolog@pec.ancitel.it, tramite la propria casella di Posta Elettronica Certificata,
- richiesta al Contact Center di Ancitel, telefonando al numero pubblicato sulla home page del sito web www.pec.ancitel.it.

Acquisiti i dati, il Responsabile del log dei messaggi, avvalendosi anche degli operatori opportunamente abilitati all'accesso ai dati contenuti negli archivi, procede con la ricerca delle informazioni richieste e le predispone per la consegna al richiedente.

I dati saranno inviati al titolare attraverso la modalità indicata in fase di richiesta.

- **Indirizzo di PEC del titolare:** in questo caso i dati saranno inviati come file allegato al messaggio in formato testo ed i messaggi di attestazione di invio, consegna e ricezione verranno firmati dal sistema di PEC con il medesimo certificato utilizzato per la firma delle ricevute, delle buste e avvisi di posta elettronica certificata;
- **Tramite raccomandata A/R:** in questo caso il file, in formato testo e firmato digitalmente, sarà copiato su un supporto non riscrivibile e inviato tramite raccomandata.

Le attestazioni rilasciate potranno essere utilizzate dall'utente per gli usi consentiti dalla legge.

Livelli di servizio	
Richiesta log dei messaggi	Giorni feriali (dal lunedì al venerdì) Dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 18,30
Tempistiche di risposta alla Richiesta log	Entro un massimo di 5 giorni lavorativi a partire dalla data in cui Ancitel acquisisce la richiesta e verifica la validità della documentazione ricevuta.

5.3. Riferimento temporale

Così come predisposto dalla normativa vigente, tutti gli eventi (generazione di ricevute, buste di trasporto, log, etc.) 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.

Il riferimento temporale usato da Ancitel è ottenuto dal server dell'Istituto Elettrotecnico Nazionale "Galileo Ferraris"; la modalità di sincronizzazione con il Server NTP del G. Ferraris è autenticata tramite certificato a chiave pubblica rilasciato dall'Istituto stesso. In questo modo l'indicazione dell'istante di elaborazione del messaggio è univoca all'interno dei log, delle ricevute, dei messaggi generati dal server, rispetto alla scala di riferimento UTC.

Le informazioni relative alle indicazioni temporali sono fornite in formato leggibile all'utente (testo delle ricevute, buste di trasporto, etc.) e con riferimento l'ora solare/legale vigente al momento indicato per l'operazione.

Per la data il formato impiegato è "**gg/mm/aaaa**", dove *gg* sono le due cifre del giorno, *mm* le due cifre del mese, *aaaa* le 4 cifre dell'anno.

Per l'indicazione oraria si utilizza il formato "**hh:mm:ss**", dove *hh* sono le due cifre delle ore (in formato 24 ore) *mm* sono le due cifre dei minuti, *ss* le 2 cifre dei secondi.

Al dato temporale è fatta seguire tra parentesi la differenza (in ore e minuti) tra l'ora solare/legale locale ed UTC.

La rappresentazione di tale valore è in formato "[+/-]hhmm", dove il primo carattere indica una differenza positiva o negativa rispetto all'UTC.

5.3.1. Marca temporale

In ottemperanza a quanto disposto dall'art. 10 del [DM 2/11/2005], al fine della conservazione dei log dei messaggi, Ancitel:

1. ha definito un intervallo temporale 0-24;
2. esegue il salvataggio dei log dei messaggi generati in ciascun intervallo temporale come sopra definito.

Ai file generati da ciascuna operazione di salvataggio è associata la relativa marca temporale.

La marcatura temporale è il risultato di una procedura informatica che attribuisce ad uno o più documenti informatici un riferimento temporale opponibile ai terzi, associando a qualsiasi evidenza informatica (intesa come sequenza di simboli binari) una data ed un'ora certe.

Per marca temporale si intende una struttura di dati (ovvero l'impronta del documento cui la marca si riferisce, ottenuta attraverso un'apposita funzione di hash) firmata digitalmente, così da poter attribuire al documento informatico in oggetto un riferimento temporale (data ed ora) sicuro e verificabile (art. 1, comma 1, lett. d ed e [DPCM 13/1/2004]).

Ciascuna marca generata ed apposta su un documento informatico è indissolubilmente legata al documento stesso grazie a riferimenti certi, quali:

- l'**impronta del documento** (con l'indicazione dell'algoritmo impiegato) che rende univoca l'associazione dello stesso con la marca temporale;
- il **numero progressivo** seriale della marca che ne sancisce la esclusività della marcatura;
- **la data e l'ora** relative alla richiesta dell'utente al Certificatore.

Per la marcatura temporale Ancitel ha integrato nel suo sistema di PEC il servizio erogato da un ente terzo, detto Time Stamping Authority (TSA)³. Il servizio è fornito da una Certification Authority (CA) accreditata presso il CNIPA (che garantisca tale servizio con uno SLA h24/7 su 7), come rappresentato nella figura seguente:

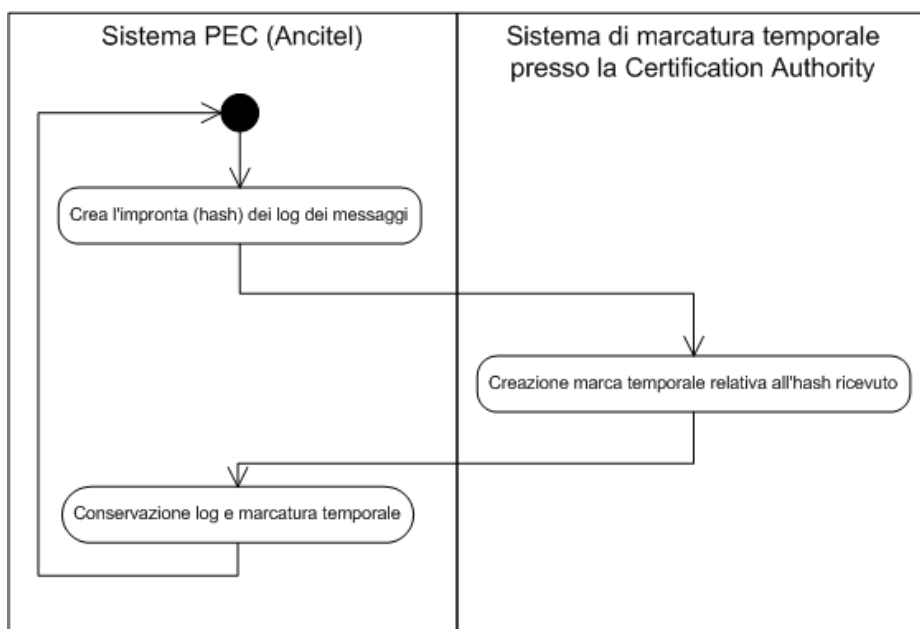


Figura 3: Procedura per il servizio di marcatura temporale dei file di log⁴

³ La TSA, attraverso la gestione di un apposito server, attesta come un documento sia riconducibile ad un preciso riferimento temporale. Il servizio erogato dalla TSA viene quindi chiamato "marcatura temporale" o "time stamping".

⁴ La marcatura temporale può essere richiesta alla TSA (Time Stamping Authority) secondo un preciso protocollo:

- L'utente che ha bisogno della marca temporale per un documento calcola l'impronta del documento (hash del documento) e l'invia al server della TSA.
- Il server della TSA riceve l'impronta, ne definisce il riferimento alla data/ora corrente e firma digitalmente la combinazione dei due dati. A questi elementi si aggiungono altre informazioni di controllo che costituiscono nel loro insieme la marca temporale da restituire all'utente.

L'utente, una volta ricevuta la marca temporale, la conserva verificando:

- la firma e il certificato della TSA
- l'impronta contenuta nella marca temporale affinché corrisponda a quella inviata nella richiesta.

Nel caso in cui venisse revocato il certificato di un firmatario di un documento, di cui si ha la marca temporale, è possibile determinare quando la firma è stata apposta, in particolare si riesce a determinare se ciò è avvenuto prima o dopo la revoca e definire quindi se si tratta di una firma digitale valida.

6. ARCHITETTURA DEL SERVIZIO PEC ANCITEL

A fronte della descrizione del servizio di Posta Elettronica Certificata precedentemente esposta, nei paragrafi successivi sono descritte le componenti architetture del servizio implementato da Ancitel.

È descritta dapprima l'architettura dal punto di vista logico e per componenti funzionali (infrastruttura per l'erogazione del servizio), e successivamente, sono fornite descrizioni fisiche del dispiegamento delle componenti che costituiscono la soluzione (cenni sull'infrastruttura fisica).

6.1. Infrastruttura per l'erogazione del servizio

Dal punto di vista logico, l'architettura del servizio di Posta Elettronica Certificata è suddivisa nelle seguenti componenti logiche:

- Sistemi Elaborativi,
- Sistemi di Storage,

Uno schema dell'infrastruttura descritta è rappresentato in **figura 3**.

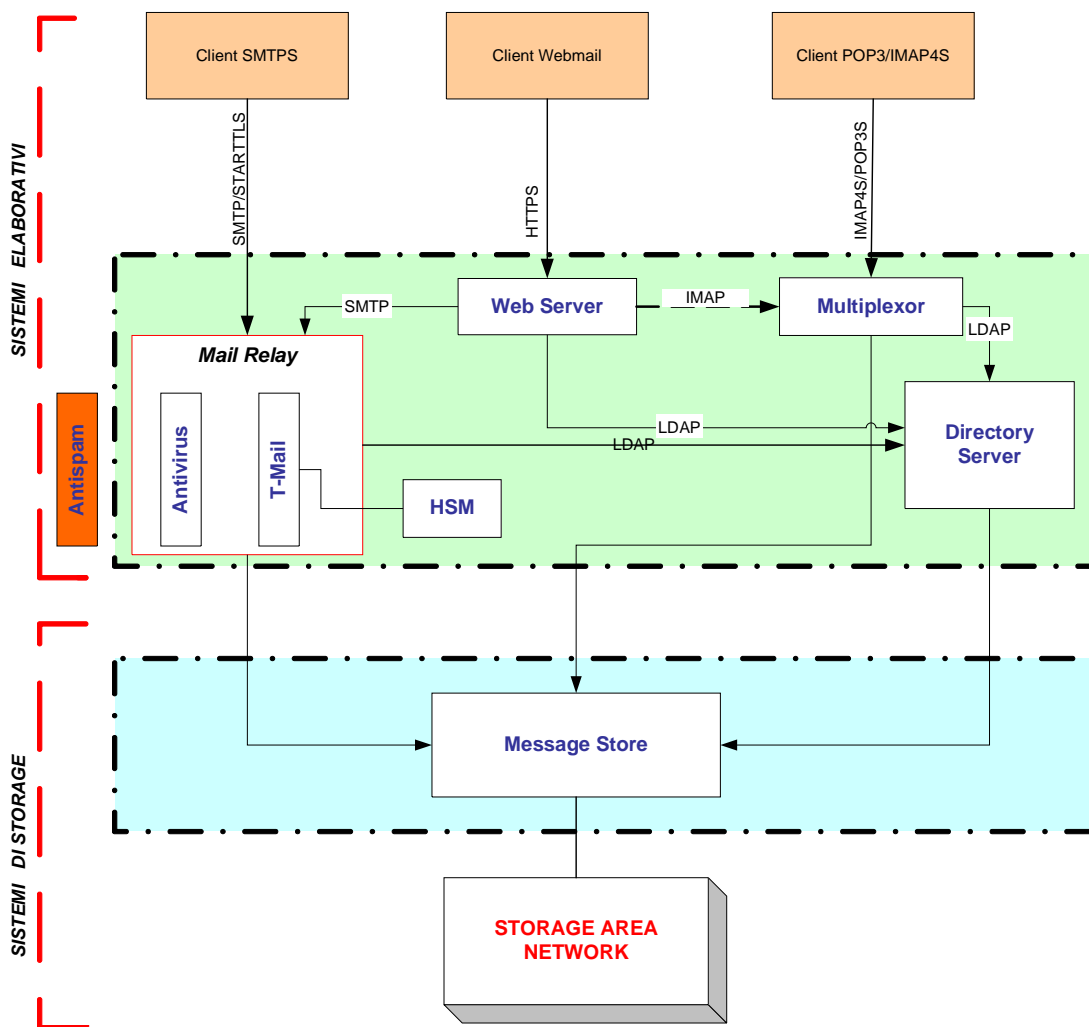


Figura 4: Architettura logica della soluzione

6.1.1. Sistemi Elaborativi

Le componenti dei Sistemi Elaborativi ospitano i seguenti servizi:

- **Mail relay:** fornisce i servizi di trasporto messaggi attraverso il protocollo SMTP su canale sicuro TLS. Viene utilizzato con funzione di **Mail Relay** dai titolari delle caselle per la spedizione della posta in uscita e viene utilizzato come server SMTP con estensione STARTTLS per l'inoltro dei messaggi provenienti dall'esterno e destinati alle caselle dei titolari gestite sui server di Back End. L'inoltro di messaggi verso domini esterni è consentito solo agli utenti

opportunamente autenticati tramite credenziali scambiate su canale sicuro secondo lo standard SMTP-AUTH e STARTTLS (metodi supportati: LOGIN e PLAIN). L'autenticazione delle credenziali è affidata alla funzione di Bind su Directory Server in protocollo LDAP.

Lo stesso sistema di **Mail Relay** è anche dotato di filtro antivirus per l'ispezione dei messaggi.

A disposizione della componente **Mail Relay** è anche un dispositivo HSM ad alte prestazioni e dotato delle necessarie certificazioni di sicurezza con il compito di apporre la firma elettronica alle buste di trasporto (di anomalia, ecc...) secondo quanto previsto dalla normativa vigente.

- **Mail Multiplexor:** fornisce i servizi di POP3S e IMAPS, ovvero i servizi tramite i quali gli utenti titolari di caselle possono consultare i messaggi depositati nelle proprie caselle attraverso programmi client standard. La connessione ai servizi è garantita solamente dopo l'autenticazione delle credenziali utente, fornite secondo gli standard del protocollo utilizzato (POP3 o IMAP) su canale sicuro tramite standard SSLv3.
- **Webmail:** fornisce servizi di accesso alla mailbox attraverso un internet browser, su protocollo HTTPS. Questa componente integra in sé le funzioni di client per i protocolli di posta standard SMTP, IMAPS e per la modifica delle credenziali tramite LDAPS.
- **Directory Server:** Si tratta di un LDAP server che fornisce omonimi servizi di directory per la gestione interna delle caratteristiche delle caselle e servizi di BIND per l'autenticazione delle credenziali degli utenti.

Sempre in **figura 3** è evidenziato il **servizio Antispam**, che nell'architettura non fa parte strettamente del servizio di Posta Elettronica Certificata ma è messo a disposizione da Ancitel come servizio di infrastruttura in comune anche con altri servizi.

6.1.2. Sistema di Storage

Il sistema di storage fornisce servizi di file server ad alte prestazioni destinati ai sistemi elaborativi. L'utilizzo di un sistema dedicato, con le tipiche caratteristiche di un NAS, garantisce la sicurezza, la robustezza e le prestazioni necessarie ad erogare un servizio di alta qualità.

Le componenti di Storage ospitano i servizi di **Message Store**: questa componente si occupa della gestione delle code dei messaggi destinati alle mailbox. Non è direttamente raggiungibile dai client esterni, ma solamente attraverso i servizi offerti dai sistemi elaborativi. Utilizza **POP3S** e **IMAP4S** come protocolli per la consultazione delle mailbox.

Il messaggio viene fisicamente (in quanto file) affidato al sistema di Storage gestito da un NAS, sia per quanto riguarda la gestione delle code dei messaggi in entrata, sia per quanto riguarda lo smistamento finale nella casella di destinazione (delivery), sia per quanto riguarda la gestione dei dati, anche temporanei, per gestire le richieste di

accesso ai messaggi in casella attraverso i protocolli POP3S e IMAP4S, solo se provenienti dagli MMP.

6.2. Cenni sull'infrastruttura fisica per l'erogazione del servizio

Dal punto di vista dell'architettura fisica, la soluzione vede l'impiego di sistemi in configurazione HA (High Availability) e failover a garanzia di affidabilità e prestazioni.

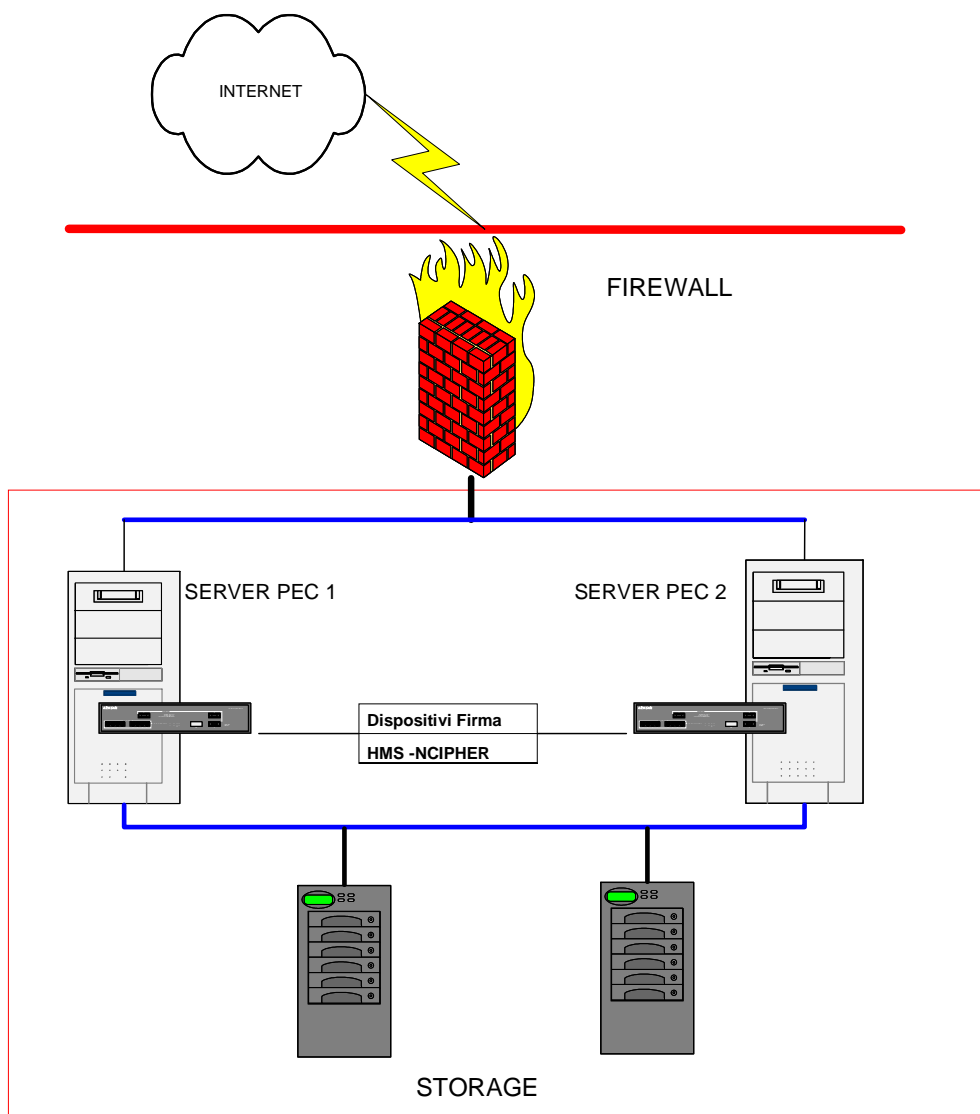


Figura 5: Architettura fisica della soluzione

In **figura 4** è riportato uno schema della soluzione adottata che si avvale delle seguenti componenti hardware:

1. firewall in configurazione HA;
2. server IBM con certificazione di sicurezza CCEAL4+ (Common Criteria);
3. macchine HSM NCIPHER;
4. doppio storage CORAID in configurazione mirroring.

6.2.1. Server

I due server ospitano le applicazioni che erogano i servizi applicativi descritti nell'architettura logica. L'alta affidabilità dei due Server si basa sull'utilizzo di un'architettura failover, in cui un sistema è sempre attivo e l'altro è dormiente e capace di intervenire quando il sistema principale è fuori servizio.

I server si interfacciano al sistema NAS (Network Attached Storage), attraverso una rete locale dedicata.

Sui server è installato un sistema antivirus che ispeziona tutti i messaggi di PEC in transito.

6.2.2. Storage

Il sistema di storage utilizzato è costituito da due CORAID in mirroring. I dischi sono configurati in RAID 5 per il supporto della sostituzione a caldo senza fermi di sistema. Espandibile fino ad un massimo di 5,6 Terabyte, supporta dischi SATA.

I server IBM in configurazione cluster utilizzano questi dispositivi come risorsa storage esterna condivisa.

6.2.3. Dispositivo di firma

L'articolo 9 del [DPR 68/2005], prevede che le ricevute, gli avvisi e le buste di trasporto rilasciate dai gestori di PEC siano sottoscritte dai medesimi mediante una firma elettronica avanzata generata automaticamente dal sistema di posta elettronica e basata su chiavi asimmetriche, secondo le modalità previste dalle Regole tecniche di cui al [DM 2/11/2005] allo scopo di rendere manifesta la provenienza ed assicurare l'integrità e l'autenticità delle ricevute stesse.

Le modalità previste dalle Regole tecniche di cui al [DM 2/11/2005] prevedono, al paragrafo 8.1, che la chiave privata e le operazioni di firma devono essere gestite utilizzando un **dispositivo hardware dedicato**, in grado di garantirne la sicurezza in conformità a criteri riconosciuti in ambito europeo o internazionale.

Il dispositivo utilizzato da Ancitel nel suo servizio di posta elettronica certificata per la firma delle ricevute, degli avvisi e delle buste di trasporto è un Hardware Security Module (HSM) che risulta conforme alle specifiche sopra richiamate.

Il dispositivo HSM-NCIPHER è un sistema ad alte prestazioni che ospita le quantità di sicurezza per fornire alle applicazioni, le funzionalità di firma digitale, marcatura temporale e crittografia.

7. STANDARD ADOTTATI

7.1. Standard di qualità

Ancitel stabilisce, documenta e attua le procedure organizzative aziendali interne attraverso un Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ).

A tal proposito, ha:

- 1 Identificato i processi necessari per il Sistema di gestione per la qualità e la loro applicazione nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- 2 Stabilito la sequenza e le interazioni tra questi processi;
- 3 Stabilito i criteri ed i metodi necessari per assicurare l'efficace funzionamento e l'efficace controllo di questi processi;
- 4 Assicurato la disponibilità delle risorse e delle informazioni necessarie per supportare il funzionamento e il monitoraggio di questi processi;
- 5 Attuato le azioni necessarie per conseguire i risultati pianificati ed il miglioramento continuo di questi processi.

Formattati: Elenchi puntati e numerati

Nel Sistema di Gestione per la Qualità sono definiti tutti i processi ed i meccanismi di interfaccia ed interazione necessari per comprenderne il funzionamento di Ancitel nel suo complesso.

Alla base del SGQ c'è l'attuazione della politica per la qualità, strettamente correlata alla Mission di Ancitel, che si propone di soddisfare le aspettative dei propri Clienti di riferimento attraverso:

- 1 il costante adeguamento dei servizi e strumenti operativi offerti ai migliori standard tecnologici presenti sul mercato;
- 2 l'interpretazione e la trasformazione di normative cogenti e di necessità operative in applicazioni informatiche, telematiche e sistemi organizzativi di eccellenza.

Formattati: Elenchi puntati e numerati

L'attuazione di tale politica richiede che tutte le componenti (interne e collaboranti) di Ancitel, che partecipano alla erogazione dei servizi / realizzazione dei sistemi, abbiano un atteggiamento attivo verso la qualità.

L'atteggiamento attivo verso la qualità richiede:

- 1 l'applicazione di tecniche di miglioramento continuo aventi come obiettivo la soddisfazione del Cliente;
- 2 la formazione di tutto il personale impegnato nei processi del Sistema di gestione per la qualità;
- 3 la comunicazione a tutte le funzioni dell'andamento generale delle attività di interesse comune e dei livelli di efficacia raggiunti dal Sistema di gestione medesimo.

Formattati: Elenchi puntati e numerati

Gli standard per la qualità a cui Ancitel fa riferimento sono i seguenti:

UNI EN ISO 9001:2000	Sistemi di gestione per la qualità: Requisiti
UNI EN ISO 9000:2005	Sistemi di gestione per qualità: Fondamenti e terminologia
UNI EN ISO 9004:2000	Sistemi di gestione per la qualità - Linee guida per il miglioramento delle prestazioni
UNI EN ISO 19011:2003	Linee guida per gli audit dei sistemi di gestione per la qualità e/o di gestione ambientale.

Il SGQ di Ancitel è stato progettato e realizzato in conformità alla norma UNI EN ISO 9001:2000, ed il certificato di conformità è stato emesso in data 3 Aprile 2003 dal RINA, partner italiano di IQNet.

Ancitel ha ottenuto la certificazione per i seguenti campi di attività:

- *Progettazione, Realizzazione, Conduzione di servizi informatici e telematici,*
- *Progettazione ed erogazione di servizi di consulenza nei settori giuridico-amministrativo, organizzativo, informatico ed economico-finanziario,*
- *Ricerche e studi nel settore della Pubblica Amministrazione.*

La garanzia nei confronti dei terzi della corretta applicazione del SGQ è data dalle verifiche periodiche effettuate da un Ente di Certificazione a ciò autorizzato.

La verifica costante dell'applicazione, l'aggiornamento e il miglioramento continuo del SGQ è effettuata dal responsabile di Assicurazione Qualità attraverso le verifiche ispettive interne.

Tutte le attività inerenti il servizio PEC sono gestite secondo le procedure del SGQ.

7.2. Standard tecnologici

Ancitel facendo riferimento a quanto prescritto nel [DM 2/11/2005] ha adottato, per l'erogazione dei propri servizi di PEC, gli standard tecnologici previsti nel paragrafo 2.2.

Per la parte relativa ai sistemi sono state adottate le seguenti tecnologie, descritte nel capitolo sull'infrastruttura fisica del servizio:

- a) tutti i sistemi sono basati su tecnologie Intel, con sistemi operativi Linux SuSe Enterprise server 9;
- b) per i sistemi di storage sono state adottate tecnologie NAS (Network Attached Storage) in configurazione mirroring (dati replicati su più dischi);
- 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 (SPOF) mediante sistemi ridondati.

7.3. Sistemi di sicurezza

7.3.1. Sistema antintrusione edificio

Per la sicurezza dell'edificio, Ancitel dispone di un servizio di portineria svolto da personale interno e da un servizio di vigilanza privata. Gli edifici sono protetti da un sistema di allarme che attiva un allarme acustico esterno. La centralina collegata al terminale della vigilanza avverte sia la società di vigilanza tramite segnale radio, che i responsabili nominati dall'Ancitel, che in accordo con la vigilanza si recheranno sul posto per verificare il motivo dell'allarme.

7.3.2. Sistema antincendio

I locali sono dotati di un sistema di rilevamento fumi a soffitto che in caso di presenza di fumo trasmette il segnale alla centralina collocata nel locale portineria.

E' presente anche un sistema di allarme sonoro attivabile da qualsiasi impiegato o responsabile tramite pulsanti dislocati in vari punti dell'edificio.

Su tutta l'area dell'immobile interna ed esterna sono collocati sistemi di sicurezza antincendio, estintori e idranti con bocchettoni attivabili manualmente, tutti a norma di legge e periodicamente revisionati da società di manutenzione accreditate.

Sono presenti uscite di sicurezza con maniglione antipanico e porte taglia fiamme.

Tutti i sistemi di sicurezza sono facilmente utilizzabili consultando il piano di evacuazione presente su ogni piano dell'immobile.

7.3.3. Accesso all'azienda

Il personale dipendente che accede in Ancitel viene identificato tramite badge.

Gli ospiti autorizzati accedono attraverso la seguente procedura:

- Il portiere apre la porta di accesso esterna;
- L'ospite viene identificato dal portiere mediante documento d'identità e consegna un cartellino per ospiti;
- Il portiere verifica l'autorizzazione all'accesso con l'ufficio di destinazione;
- In uscita l'ospite riconsegna il cartellino.

Il servizio di portineria informa l'ospite su come raggiungere la persona con cui ha appuntamento; in ogni caso è facoltà della persona con cui l'ospite ha appuntamento accoglierlo in portineria.

7.3.4. Accesso alla sala CED

La sala CED, situata al seminterrato, è completamente isolata dall'esterno in quanto non ha finestre ed è possibile accedervi attraverso una porta antincendio il cui comando di apertura è collegato ad un dispositivo di lettura badge sia in ingresso che in uscita.

L'accesso alla sala CED è permesso solo al personale autorizzato dal Responsabile del Settore Erogazione. In particolare i meccanismi in atto per la verifica degli accessi forniscono le seguenti garanzie:

- **Identificazione**

L'ingresso alla sala è consentito al solo personale autorizzato.

Le persone che entrano o escono dalla sala CED vengono identificate tramite badge.

- **Tracciatura delle presenze in sala CED**

Il sistema di gestione dell'accesso alla sala CED registra tutti gli eventi ed in particolare tutti gli orari di ingresso e di uscita dalla sala da parte del personale.

- **Autorizzazioni d'ingresso**

Il sistema di gestione degli accessi permette al Responsabile del Settore Erogazione in ogni momento di abilitare o disabilitare l'accesso al personale.

7.3.5. Dispositivi di sicurezza per il CED

La sicurezza e la funzionalità della sala CED è assicurata dalla presenza di dispositivi attivi e passivi di protezione da incendi, da dispositivi di erogazione alternativa di energia elettrica, in caso di black-out, ed impianto di condizionamento dedicato.

In particolare sono presenti i dispositivi di seguito specificati.

7.3.5.1. Dispositivi antincendio

Dispositivo passivo: sistema di rilevazione dei fumi con allarme sonoro e segnalazione, sempre sonoro, sulla centrale situata al locale portineria.

Dispositivo attivo: Impianto di spegnimento automatico a gas nel caso che due rilevatori di fumi inviano segnalazione di allarme contemporaneamente alla centrale che gestisce l'impianto.

7.3.5.2. Dispositivi ausiliari di erogazione di energia elettrica

Gruppo di Continuità

Nel caso in cui venga meno la fornitura di energia elettrica a causa di un black-out o ci sia un abbassamento della tensione tale da non permettere ai sistemi il corretto funzionamento, per neutralizzare i ritardi, in termini di secondi, di intervento del gruppo elettrogeno, si attiva automaticamente il gruppo di continuità che alimenta i seguenti sistemi:

- Server necessari all'erogazione del servizio di PEC,
- Dispositivi di rete necessari all'erogazione del servizio di PEC (switch, gateway, ecc.),
- Firewall e altri dispositivi di sicurezza.

Inoltre le apparecchiature per l'erogazione dei servizi PEC sono tutti allocati in Rack standard, ognuno dei quali è servito da due UPS (gruppi di continuità), opportunamente dimensionati in termini di potenza erogata, dedicati alla alimentazione delle apparecchiature allocate nel Rack stesso.

Gruppo elettrogeno

Nel caso in cui la mancata erogazione di energia elettrica da parte della rete di approvvigionamento primaria si protragga nel tempo, si attiva automaticamente il gruppo elettrogeno, alimentato a gasolio, che garantisce, senza ulteriore rifornimento di carburante, la fornitura dell'energia necessaria per almeno 20 ore.

7.3.5.3. Impianto di condizionamento dedicato

Nella sala CED sono presenti due impianti di condizionamento, uno primario ed uno secondario, tarati in modo che, in caso di avaria di quello primario, intervenga automaticamente quello secondario. L'impianto di condizionamento garantisce il mantenimento della temperatura nella sala CED sui 20 gradi, ideale per i sistemi installati. La temperatura all'interno della sala CED è costantemente controllata attraverso l'utilizzo di tre sonde collegate al sistema di monitoraggio centrale.

7.3.6. *Monitoraggio sistemi e allarmi automatici*

I sistemi utilizzati nell'erogazione del servizio di Posta Elettronica Certificata sono costantemente presidiati da personale Ancitel durante l'orario di lavoro (8-18,30 dal Lunedì a Venerdì, festivi esclusi). Inoltre, sono stati predisposti sistemi di allarme automatici che inviano messaggi (e-mail, SMS, telefonate) al personale incaricato della reperibilità al verificarsi di determinate condizioni:

- assenza di energia elettrica primaria;
- mancanza di energia elettrica al sistema di condizionamento;
- surriscaldamento della sala CED oltre la temperatura soglia prefissata di 22 gradi centigradi;
- malfunzionamenti sistemi e/o eventi critici.

7.3.7. *Firewall e dispositivo antintrusione*

La sicurezza degli accessi alla rete Ancitel, sia pubblica che privata, viene gestita e garantita da un doppio livello di firewall in configurazione ad alta affidabilità.

E' presente un dispositivo IPS per monitorare e bloccare il traffico anomalo in ingresso.

7.3.8. *Aggiornamento del software*

Per tutti i sistemi di erogazione, è prevista la verifica e l'aggiornamento dei pacchetti software che potrebbero inficiare la sicurezza generale del sistema.

7.3.9. *Antivirus*

Per la prevenzione dei rischi derivanti dall'introduzione di programmi contenenti virus, sono state adottate misure in grado di minimizzare tale rischio. In particolare sulle macchine che erogano i servizi di PEC sono presenti programmi antivirus con funzionalità automatiche di aggiornamento.

La prevenzione antivirus è effettuata anche per ciò che riguarda gli altri sistemi fino ad arrivare alle singole postazioni di lavoro.

L'aggiornamento avviene giornalmente in maniera automatica.

7.3.10. Backup e Ripristino dei Dati

I dati presenti sui server Ancitel vengono salvati con frequenza giornaliera secondo le modalità definite nel contesto dei singoli applicativi installati sui server stessi. Tali norme consentono, in caso di danneggiamento dei dati o degli strumenti elettronici, di garantirne il ripristino.

Le copie di backup sono conservate in una cassaforte ignifuga, ubicata presso la sede Ancitel.

A garanzia della possibilità di poter ripristinare il sistema completo a seguito di guasti, sono effettuati salvataggi di tutti gli altri dati e programmi necessari per l'erogazione dei servizi.

7.3.11. Sistema di autenticazione per accesso logico

L'accesso ai sistemi di Ancitel è sempre protetto da una procedura di autenticazione basata su login/password. La definizione delle password prevede il rispetto di regole rigide che ne determinano, tra le altre cose, sia la lunghezza minima che la composizione.

Il personale addetto all'erogazione del servizio dispone delle autorizzazioni di accesso alle risorse (sistemi, applicazioni e dati) di cui ha competenza, definite sulla base dello specifico ruolo svolto nell'ambito di erogazione del servizio di PEC.

8. OFFERTA DEL SERVIZIO PEC

Ancitel, come società di servizi dell'Associazione Nazionale dei Comuni Italiani (ANCI), ha sempre sostenuto e promosso l'innovazione e la modernizzazione organizzativa e funzionale dei Comuni e di tutti gli Enti Locali italiani, diventando il principale strumento di informazione, formazione e consulenza delle Amministrazioni comunali del nostro Paese.

Si è distinta per essere stata sempre in prima linea vicina ai bisogni dei Comuni introducendo metodologie didattiche e operative che prevedono l'uso consapevole delle nuove tecnologie dell'informazione.

Nel rispetto e in coerenza con la normativa in continua evoluzione, inoltre, promuove, con l'introduzione delle nuove tecnologie, l'efficienza funzionale e di servizio delle Amministrazioni locali e non, focalizzandosi sulla messa in opera di nuovi servizi che presentano un forte impatto anche sull'utenza.

L'utilizzo della Posta Elettronica Certificata nella Pubblica Amministrazione è un preciso obbligo introdotto dal codice dell'amministrazione digitale. Con la Posta Elettronica Certificata le amministrazioni possono comunicare e trasmettere documenti tra di loro in tempo reale.

Comunicazioni, atti e documenti trasmessi per e-mail tra uffici pubblici sono validi ai fini del procedimento amministrativo in tutti i casi in cui è possibile accertarne la provenienza e cioè se sono siglate con la firma digitale, oppure con protocollo informatico o trasmessi con posta elettronica certificata.

I cittadini e le imprese che ne fanno richiesta hanno diritto a ricevere tutte le comunicazioni dalle pubbliche amministrazioni via e-mail all'indirizzo che avranno dichiarato. Le comunicazioni e i documenti ricevuti in questo modo avranno piena validità giuridica anche verso altre persone o aziende.

Ancitel, quindi, nel proporre un servizio di PEC, si pone l'obiettivo di diffondere l'utilizzo delle tecnologie e in particolare della Posta Elettronica Certificata negli Enti locali, in modo da fare apprezzare il suo significato e le sue potenzialità nel miglioramento delle relazioni reciproche fra le istituzioni e, potenzialmente, tra istituzioni, cittadini ed imprese attraverso un servizio che consenta anche di ottimizzare tempi e costi relativi alle spese di corrispondenza cartacea.

Muovendo da queste considerazioni, e dal mercato potenziale (prevalentemente i Comuni italiani, ma anche altri Enti Istituzioni centrali e non, e i cittadini, in quanto singoli utenti) Ancitel, ha identificato una serie di elementi costitutivi dell'offerta del servizio.

8.1. Elementi di offerta del servizio

Il servizio offerto da Ancitel è composto dai seguenti elementi:

Dominio di attivazione delle caselle:

- Attivazione di caselle di PEC sul dominio di posta elettronica certificata di Ancitel nome@pec.ancitel.it,

- Attivazione di caselle di PEC su un dominio/sottodominio definito dal cliente e gestito comunque da Ancitel, nome@dominiocliente.it.

Tipologia di utenti:

- PAL, PAC ed altri Enti Istituzionali (principale target dell'offerta): questa tipologia ha anche la possibilità di richiedere l'attivazione di un dominio personalizzato su cui registrare le caselle di posta elettronica certificata dei propri utenti (ad esempio, nome@dominiocliente.it), oppure creare un sottodominio all'interno di un dominio già esistente all'interno dell'Ente.
- Utenti singoli: tale tipologia comprende gli utenti che desiderano acquistare una casella di posta elettronica certificata sul dominio Ancitel.

Quantità e dimensione delle caselle:

- Vendita di singola casella: la dimensione standard della casella è di 30 Mb. La richiesta di spazio aggiuntivo determina condizioni economiche diverse.
- Vendita di Pacchetti di caselle: quantità e dimensione saranno concordate di volta in volta con il Cliente.

Servizi aggiuntivi su richiesta:

- Personalizzazione Webmail: la personalizzazione grafica della Webmail, nel caso di dominio scelto dal cliente, consiste nella possibilità, da parte di Ancitel, di modificare alcuni elementi grafici presenti al fine di renderli conformi allo stile grafico e all'immagine dell'Organizzazione Cliente.
- Servizio Antispam: reso disponibile, su richiesta, ai clienti del servizio di posta elettronica certificata.
- Eventuali altri servizi aggiuntivi offerti da Ancitel (che saranno presentati sul sito web del servizio www.pec.ancitel.it).

8.2. Condizioni di fornitura

La combinazione degli elementi descritti precedentemente determina il corrispettivo da pagare e le condizioni di fornitura. La combinazione è flessibile, in funzione delle particolari esigenze dei clienti che ne fanno richiesta. Di seguito alcune ipotesi di possibili soluzioni commerciali standard, che il Cliente può trovare dettagliata sul sito web del servizio e che possono variare in base a specifici accordi.

Dominio di attivazione delle caselle

Per la gestione dei domini/sottodomini è previsto un corrispettivo “una tantum” di attivazione e un corrispettivo di gestione del dominio di PEC annuale, mentre nel caso di attivazione sul dominio Ancitel il corrispettivo è incluso nel prezzo della casella.

Quantità e dimensione delle caselle

In generale, per le caselle di posta elettronica certificata, il corrispettivo varia secondo il numero di caselle di posta acquistate dal cliente e la loro dimensione. Il prezzo unitario a casella è più conveniente al diminuire della sua dimensione. Si possono acquistare pacchetti di caselle formati da un numero di caselle predefinito: per i pacchetti comprendenti un maggior numero di caselle il prezzo unitario a casella risulta conveniente per il Cliente.

Servizi aggiuntivi su richiesta

I servizi aggiuntivi prevedono un corrispettivo che varia a seconda del servizio: per il servizio di personalizzazione Webmail è previsto un corrispettivo “una tantum”, mentre per il servizio Antispam è previsto un corrispettivo annuo.

I prezzi possono variare in funzione della quantità richiesta, delle personalizzazioni, delle dimensioni e dei servizi aggiuntivi concordati di volta in volta con i clienti.

Maggiori informazioni per il Cliente sono disponibili sul sito web del servizio.

Specifiche richieste sul servizio e ulteriori dettagli sulla fornitura possono essere inoltrate al servizio di Contact Center.

Tutti i prezzi del servizio di Posta elettronica certificata di Ancitel sono indipendenti dal traffico effettuato dagli utenti sulle relative caselle di posta elettronica certificata, sia in invio che in ricezione messaggi.

8.3. Livelli di servizio

In relazione all'art. 12 del DM 2/11/05, di seguito sono individuati i livelli di servizio del servizio di PEC erogato da Ancitel.

LIVELLI DI SERVIZIO	VALORE SOGLIA
Numero massimo di destinatari per messaggio originati dalla casella di PEC	50
Dimensione del messaggio di ogni singolo messaggio che può essere accettata dal servizio PEC (Dimensione, calcolata moltiplicando le dimensioni del messaggio per il numero dei destinatari)	= 30 MB
Disponibilità nel tempo del servizio per il periodo temporale di riferimento (il periodo temporale di riferimento per il calcolo della disponibilità/indisponibilità del servizio è di 4 mesi - un quadrimestre)	99,8%
Durata massima di ogni evento di indisponibilità del servizio	Non superiore al 50% del totale previsto per il periodo temporale di riferimento (fermo inferiore a 2 h 52 min. e 48 sec.)
Disponibilità del servizio	dalle 0:00 alle 24:00, 7 giorni su 7

Il livello di servizio si intende riferito ai sistemi di Ancitel, compreso il collegamento tra Ancitel ed Internet, ma non riguarda la rete internet il cui livello di servizio è imputabile al gestore della rete di telecomunicazioni.

Per dettagli sulle limitazioni al servizio non imputabili ad Ancitel si rimanda al capitolo "Obblighi e Responsabilità".

8.4. Vigilanza Cnipa

Secondo la circolare CNIPA n. 51 del 7 dicembre 2006, il gestore ha l'obbligo di comunicare al CNIPA i malfunzionamenti / disservizi riscontrati nel proprio sistema entro 30 minuti dal suo presentarsi. Nella segnalazione al CNIPA il gestore deve fornire anche "una prima valutazione dell'incidente e descrivere le eventuali misure adottate a riguardo".

La catalogazione dei disservizi allegata alla Circolare e le azioni del gestore e del Cnipa sono riportati nella seguente tabella:

Tipologia	Codice	Descrizione	Azione del gestore	Azione CNIPA
Comportamento Anomalo non circoscritto	1A rilevato dal gestore 1B rilevato da terzi	Comportamento difforme dalle regole tecniche di cui all'art. 17 del DPR 11 febbraio 2005, n.68, relativo alle funzioni base (trattamento del messaggio originario, ricevute ed avvisi) per il quale non è circoscritto il potenziale impatto	Autosospensione del servizio, con tempestiva informativa ai propri utenti e gli altri gestori.	Se il gestore coinvolto non attiva l'autosospensione, il CNIPA dispone la sospensione del servizio.
Comportamento Anomalo circoscritto	2A rilevato dal gestore 2B rilevato da terzi	Comportamento difforme dalle regole tecniche di cui all'art. 17 del DPR 11 febbraio 2005, n.68, relativo alle funzioni base (trattamento del messaggio originario, ricevute ed avvisi) per il quale è circoscritto il potenziale impatto	Il gestore attua la sospensione producendo un "avviso di non accettazione per eccezioni formali" e non producendo la "ricevuta di presa in carico" per i messaggi destinati ai propri utenti.	Il CNIPA può decidere di sospendere il servizio del gestore fino a quando il problema è stato risolto.
Malfunzionamento bloccante	3A rilevato dal gestore 3B rilevato da terzi	Tipologia di malfunzionamento a causa del quale le funzionalità del sistema PEC, come definite nelle regole tecniche di cui all'art. 17 del DPR 11 febbraio 2005, n.68, non possono essere utilizzate in tutto o in parte dagli utenti		
Malfunzionamento grave	4A rilevato dal gestore 4B rilevato da terzi	Tipologia di malfunzionamento a causa del quale in alcune circostanze le funzionalità del sistema PEC, come definite nelle regole tecniche di cui all'art. 17 del DPR 11 febbraio 2005, n.68, non possono essere utilizzate in tutto o in parte dagli utenti		
Malfunzionamento	5A rilevato dal gestore 5B rilevato da terzi	Situazione a causa della quale le funzionalità del sistema PEC, come definite nelle regole		

Tipologia	Codice	Descrizione	Azione del gestore	Azione CNIPA
		tecniche di cui all'art. 17 del DPR 11 febbraio 2005, n.68, in tutto o in parte, risultano degradate ovvero il sistema ha un comportamento anomalo in situazioni circoscritte e per funzionalità secondarie (esclusi: la procedura di identificazione, i messaggi originari, le ricevute, gli avvisi e le buste)		

Nel caso di sospensione, una volta eliminato il disservizio, il gestore riprende l'attività e invia al CNIPA, entro una settimana dalla data della comunicazione di riattivazione del servizio, una relazione tecnica dettagliata su quanto accaduto e sui provvedimenti adottati.

Le segnalazioni inviate dagli utenti sono catalogati in base ai seguenti codici identificativi stabiliti dal CNIPA nella circolare di vigilanza:

Codice	Descrizione
RC	Segnalazione di un reclamo relativo al rapporto contrattuale
AL	Segnalazione di un reclamo relativo alla procedura di accesso ai log
SA	Segnalazione di anomalia/disservizio non imputabili al gestore (client, collegamento a internet, gestione utenze decentrate)

9. PROCEDURE OPERATIVE

9.1. Organizzazione servizio di PEC

Nell'ottica di garantire un servizio efficiente alla Clientela Ancitel si è dotata di una organizzazione che separa le funzioni di front-office (ricezione richieste/feed-back della Clientela) da quelle di back-office.

L'integrazione tra le due parti avviene utilizzando strumenti di work-flow che consentono una gestione completa delle attività necessarie all'erogazione del servizio, dalla richiesta di attivazione delle caselle di PEC, alla registrazione dei Clienti/Titolari e degli utenti Utilizzatori, per finire alle attività di gestione in esercizio e assistenza agli utenti.

Le diverse responsabilità sono state quindi attribuite a risorse inserite nel contesto dei settori aziendali in essere in modo da agevolare l'assolvimento dei compiti in base alla responsabilità, capacità ed esperienze delle risorse individuate.

I responsabili si avvalgono, per lo svolgimento delle funzioni di loro competenza, di risorse presenti all'interno dei settori di competenza, che agiscono secondo procedure definite per l'erogazione del servizio.

Così come indicato nella normativa, sono stati quindi attribuiti i compiti sulla base del principio organizzativo che la definizione delle regole, la loro esecuzione e l'auditing sono separati tra loro.

Facendo quindi riferimento a quanto disposto dall'art. 21, comma 1, del [DM 2/11/2005] nell'organizzazione del servizio di PEC, Ancitel ha individuato le figure professionali previste dalla normativa:

- 1 responsabile registrazione dei Clienti/Titolari,
- 1 responsabile dei servizi tecnici,
- 1 responsabile verifiche ed ispezioni (auditing),
- 1 responsabile sicurezza,
- 1 responsabile sicurezza dei log dei messaggi e del sistema di riferimento temporale.

Compatibilmente con quanto disposto dalla normativa, alcune delle responsabilità sono state affidate allo stesso soggetto: in particolare il responsabile dei log dei messaggi è anche responsabile del sistema di riferimento temporale.

Tutte le figure professionali individuate per i ruoli di responsabilità, come previsto dalla normativa, possiedono un'esperienza non inferiore a cinque anni nella analisi, progettazione e conduzione di sistemi informatici (art. 22, comma 1 del [DM]).

9.1.1. Formazione e addestramento delle risorse

Le risorse individuate sono state appositamente formate ed addestrate sull'utilizzo e sulle problematiche di natura tecnica e giuridica della PEC, in relazione alla normativa vigente e suoi aggiornamenti, e sulle modalità di erogazione del servizio.

La formazione viene svolta anche a tutte le risorse operative che collaborano con i responsabili all'erogazione del servizio.

L'attività formativa è svolta internamente ad Ancitel ad ha come obiettivo:

- Istruire le risorse sulle funzionalità del sistema e sul loro utilizzo;
- Istruire le risorse sulla normativa vigente in materia di PEC;
- rendere consapevoli le risorse coinvolte dell'importanza del servizio erogato;
- responsabilizzare le risorse coinvolte sulle attività da eseguire per garantire l'erogazione del servizio, sia in termini di corretto svolgimento dei compiti loro assegnati che del mantenimento dei livelli di sicurezza e dei livelli di servizio previsti.

Particolare attenzione è posta anche sulle problematiche di natura legale che derivano dall'utilizzo del servizio PEC da parte degli utenti.

Le attività svolte dalle risorse sono periodicamente controllate attraverso audit interni.

9.2. Procedura di erogazione del servizio di PEC

Le procedure di erogazione del servizio di PEC sono distinte in base alla tipologia di Clienti:

- utente singolo,
- PAC, PAL e altri Enti Istituzionali.

Nella figura seguente sono riportate le fasi e le principali attività per fase, ulteriormente esplicitate nei paragrafi successivi.

Le procedure differiscono nelle fasi di acquisizione documentazione contrattuale e registrazione utenti.

PROCEDURA DI EROGAZIONE

FASI	PRINCIPALI ATTIVITA'
<div style="text-align: center;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Acquisizione documentazione contrattuale</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Registrazione Clienti</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Creazione casella PEC</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Comunicazione al Cliente</div> <p style="text-align: center;">↓</p> <div style="display: flex; justify-content: space-around; width: 100%;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">Gestione in esercizio</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: 45%;">Assistenza</div> </div> </div>	<p>Raccolta delle documentazione contrattuale. In questa fase viene effettuata la verifica formale della documentazione.</p> <hr/> <p>Riesame della documentazione. Registrazione Clienti in Banca dati ed assegnazione dei codici di accesso Archiviazione documentazione ricevuta</p> <hr/> <p>Creazione casella secondo i requisiti contrattuali. (Creazione utente e abilitazione password)</p> <hr/> <p>Comunicazione al Cliente dei codici di accesso per utilizzo del servizio</p> <hr/> <p>Gestione in esercizio Monitoraggio servizio e verifica livelli di servizio implementazione attività di manutenzione del servizio</p> <p>Assistenza Acquisizione documentazione Registrazione richieste di informazione Supporto ed assistenza al servizio</p>

9.2.1. Procedura di acquisizione e registrazione Utente singolo

9.2.1.1. Procedura di acquisizione documenti contrattuali

La documentazione contrattuale del servizio PEC offerto da Ancitel è disponibile sul sito web del servizio www.pec.ancitel.it. Il Cliente interessato può sempre richiedere al Contact Center di Ancitel tutte le informazioni sul servizio e sulle modalità di adesione.

La richiesta di adesione deve essere formulata da una persona fisica e presuppone che colui che formalizza il modulo di adesione al servizio per la creazione di una singola casella di posta elettronica certificata, è considerato contrattualmente Titolare e Utilizzatore;

La richiesta di adesione di una singola casella di posta elettronica certificata è creata sotto il dominio "@pec.ancitel.it".

Il Cliente, dopo aver preso visione delle condizioni di fornitura del servizio offerto da Ancitel, formalizza l'adesione al servizio attraverso le seguenti attività:

- compilazione del modulo di adesione al servizio, in cui sono indicati i dati anagrafici, le modalità di pagamento e le condizioni di fornitura,
- invio ad Ancitel della documentazione, firmata in tutte le sue parti, tramite fax o tramite posta ordinaria, ai numeri e/o all'indirizzo indicati nella modulistica e presenti anche sul sito web del servizio, allegando alla documentazione la fotocopia di un documento di identità valido.

Ancitel verifica la completezza dei dati e dei documenti, riesamina le condizioni di fornitura richieste e, in caso di esito positivo attiva la procedura di registrazione, altrimenti richiede al Cliente l'integrazione delle parti e/o della documentazione mancante.

9.2.1.2. Procedura di registrazione e creazione casella

Acquisita la documentazione contrattuale il Responsabile di Registrazione e/o personale da lui incaricato appartenente al settore di competenza (personale amministrativo impegnato come operatore di registrazione), procede con la gestione delle richieste di adesione e di registrazione della casella PEC.

Ancitel provvede a registrare i dati contrattuali e creare la casella di posta sul dominio PEC Ancitel, assegnando Username e Password, in seguito definite come credenziali di accesso al servizio di posta elettronica certificata.

La casella individuale prevede l'attivazione di un'unica utenza.

La casella individuale è di esclusiva pertinenza di un singolo utente e non prevede la possibilità che altri possano visualizzarne il contenuto.

Lo Username, ossia l'identificativo con il quale viene individuata la casella di Posta elettronica certificata, viene attribuito secondo la seguente regola:

nome.cognome@pec.ancitel.it

Eventuali omonimie saranno risolte di volta in volta attraverso l'inserimento di uno o più caratteri nello Username.

La password è generata automaticamente ed è comunicata al Titolare, con la raccomandazione di cambiarla al primo accesso al servizio e, successivamente, con frequenza periodica.

La modifica della password è possibile tramite Webmail, nella sezione "Opzioni".

Le credenziali sono necessarie per il riconoscimento e l'autorizzazione da parte del sistema di posta certificata dell'Utente Utilizzatore.

Qualora il Titolare cui è stata assegnata una casella di posta elettronica certificata dimentichi la password, dovrà rivolgersi al Contact Center di Ancitel per la riassegnazione della password, secondo procedure di sicurezza.

Il Titolare ha a disposizione sul sito web del servizio le istruzioni per la configurazione del client di accesso alla posta elettronica certificata e le istruzioni per utilizzare la webmail.

L'indirizzo web dove reperire la documentazione viene comunicato all'utente al termine della fase di registrazione congiuntamente alle credenziali di accesso al servizio.

9.2.2. Procedura di acquisizione e registrazione PAC, PAL e altri Enti Istituzionali

9.2.2.1. Procedura di acquisizione documenti contrattuali

La documentazione contrattuale è disponibile sul sito web del servizio www.pec.ancitel.it. L'Ente (PAC, PAL o Ente Istituzionale) interessato può sempre richiedere al Contact Center di Ancitel tutte le informazioni sul servizio e sulle modalità di adesione.

La richiesta di adesione deve essere formulata da un legale rappresentante dell'Ente che risulterà a tutti gli effetti il Cliente che contrattualizza il servizio con Ancitel.

È possibile distinguere le attività di:

- Registrazione utente e creazione di caselle di posta elettronica certificata su un dominio/sottodominio del Cliente (registrato o da registrare), con configurazione e gestione come dominio/sottodominio di Posta elettronica Certificata da parte di Ancitel;
- Registrazione utenti e creazione di caselle di posta elettronica certificata appartenenti al dominio Ancitel (pec.ancitel.it), relativamente all'acquisto di pacchetti di caselle.

La registrazione al servizio avviene, dopo aver preso visione delle condizioni di fornitura del servizio offerto da Ancitel, attraverso i seguenti passi:

- compilazione del modulo di adesione al servizio, in cui sono indicati i dati dell'Ente, le modalità di pagamento e le condizioni di fornitura;
- compilazione del modulo che identifica l'Incaricato di Registrazione designato dal Cliente;
- compilazione del modulo per la richiesta di delega di Amministratore di Registrazione per la creazione delle singole caselle, solo nel caso in cui il Cliente richieda l'amministrazione delle caselle degli utenti; in questo caso il modulo contiene anche la dichiarazione di responsabilità per il rispetto delle modalità di identificazione e registrazione degli utenti prescritte per legge e, in aggiunta definite da Ancitel, manlevando Ancitel esclusivamente dalla responsabilità per lo svolgimento delle suddette operazioni;
- invio ad Ancitel della documentazione firmata dal rappresentante legale dell'Ente, tramite fax o tramite posta, ai numeri e/o all'indirizzo indicati nella modulistica e presenti anche sul sito del servizio.

Ancitel verifica la completezza dei dati e dei documenti, riesamina le condizioni di fornitura richieste e, in caso di esito positivo attiva la procedura di registrazione e/o di delega all'Incaricato di Registrazione dell'Ente.

In caso di richiesta di registrazione di dominio/sottodominio vengono svolte le necessarie attività di configurazione.

9.2.2.2. Procedura di registrazione e creazione casella

L'Incaricato di Registrazione individuato nel modulo di adesione al servizio è responsabile dell'invio ad Ancitel delle richieste di registrazione degli utenti Utilizzatori delle caselle di posta elettronica certificata.

Sono previsti i seguenti casi:

- A) registrazione e creazione delle caselle effettuata da Ancitel,
- B) registrazione e creazione delle caselle effettuate direttamente dall'Incaricato di Registrazione.

CASO A) L'Incaricato di Registrazione richiede l'attivazione delle caselle di posta elettronica ad Ancitel per ciascun utente Utilizzatore dietro compilazione di un modulo di richiesta di registrazione.

Le richieste possono essere inoltrate tramite fax: l'Incaricato di Registrazione raccoglie il modulo di registrazione firmato dall'Utente Utilizzatore, con allegato una fotocopia di un documento d'identità dell'Utente stesso e lo invia ad Ancitel firmato.

In alternativa, l'Incaricato di Registrazione può inviare la documentazione di cui al punto precedente, in formato immagine leggibile, al seguente indirizzo di posta elettronica certificata di Ancitel: richiestepec@pec.ancitel.it.

Ancitel provvede a registrare la richiesta pervenuta, crea le caselle di posta sul dominio richiesto, assegna Username e Password e comunica all'Incaricato di Registrazione dell'Ente l'esito della richiesta e le informazioni necessarie all'utilizzo del servizio.

L'Incaricato di Registrazione comunica le credenziali, congiuntamente alla documentazione sul servizio, all'Utente Utilizzatore.

CASO B) L'Incaricato di Registrazione, con delega di Amministrazione Utenti, ha accesso agli strumenti necessari per la completa gestione delle caselle di posta elettronica certificata del proprio dominio/sottodominio.

Le procedure di identificazione degli Utenti Utilizzatori e la conservazione della relativa documentazione sono condivise con Ancitel, al fine di garantire i medesimi livelli di sicurezza previsti da Ancitel per le registrazioni ad attivazioni effettuate direttamente.

L'Incaricato di Registrazione comunica le credenziali all'Utente Utilizzatore e in generale cura tutta la comunicazione con i propri Utenti Utilizzatori.

Qualora L'utente Utilizzatore cui è stata assegnata una casella di posta elettronica certificata dimentichi la password, deve rivolgersi all'Incaricato di Registrazione della sua struttura che può, se ha delega di Amministratore utenti, riassegnare in autonomia la password, altrimenti telefona al Contact Center di Ancitel per la riassegnazione della password. In entrambi i casi la riassegnazione avviene secondo procedure di sicurezza.

9.2.3. Comunicazione al Cliente

Le comunicazioni verso il Cliente e verso l'Incaricato di Registrazione avvengono, fino all'attivazione della casella di PEC, tramite il servizio di posta ordinaria/raccomandata o tramite l'invio di un'e-mail, nel caso egli stesso abbia fornito, sul modulo di adesione, un

proprio indirizzo di posta elettronica ordinaria. Successivamente all'attivazione le comunicazioni avverranno esclusivamente tramite PEC.

9.2.4. Procedura cancellazione di una casella

Le caselle di PEC possono essere cancellate esclusivamente su richiesta del Cliente Titolare della contrattualizzazione con Ancitel o dall'Incaricato di Registrazione.

Le richieste dovranno essere inoltrate con le stesse modalità indicate per la procedura di registrazione.

Ancitel può disattivare e/o cancellare una casella qualora si verificano le condizioni che prevedano tali misure (cfr. capitolo Obblighi e responsabilità) o su disposizione dell'autorità giudiziaria.

In entrambi i casi, l'Utente Utilizzatore della casella sarà informato dell'azione intrapresa con un preavviso di almeno di 5 in modo da avere la possibilità di consultare e scaricare gli eventuali messaggi presenti nella casella.

9.2.5. Livelli di servizio per attivazione della casella di PEC

Per l'attivazione della casella vale quanto riportato nella tabella seguente:

Livelli di servizio	
Richiesta di attivazione casella PEC	Giorni feriali (dal lunedì al venerdì) Dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 18,30
Tempistiche di attivazione della casella di PEC	3 giorni lavorativi dalla richiesta di (a partire dalla data in cui Ancitel acquisisce la documentazione valida)

9.2.6. Gestione servizio

9.2.6.1. Monitoraggio del servizio

Lo stato del sistema di erogazione del servizio di PEC è costantemente controllato mediante sistemi di monitoraggio.

Il controllo della disponibilità e continuità dei sistemi e del servizio avviene mediante la realizzazione di molteplici controlli sui sistemi, che generano segnalazioni di allarmi alle console centralizzate ed innescano, nel caso di situazioni critiche, delle azioni automatiche (SMS, email, chiamante telefoniche).

Le console di gestione consentono di visualizzare lo stato dei servizi e dei sistemi, di eseguire delle attività operative sui sistemi gestiti, e di effettuare una approfondita analisi diagnostica in caso di malfunzionamenti.

I controlli vengono realizzati a tutti i livelli di dettaglio dell'intera infrastruttura tecnologica dal Settore Erogazione:

- Monitoraggio risorse di base dei sistemi (file system, dischi, CPU, memoria, ecc.);
- Monitoraggio dei servizi applicativi;

- Monitoraggio della rete.

Detto sistema si preoccupa di controllare la disponibilità dei servizi e di allertare:

- mediante segnalazioni visive sulle console presenti nei locali del CED,
- mediante e-mail e SMS al personale dedicato alla gestione in esercizio del servizio PEC, in caso di eventi critici o warning.

Nel caso che si verifichi una criticità, il personale dedicato alla gestione in esercizio ne verifica la causa e attua le opportune azioni risolutive.

Tutte le attività di monitoraggio sono finalizzate anche alla verifica dei livelli di servizio previsti.

9.2.6.2. Manutenzione dei sistemi

Per tutti i sistemi di erogazione della PEC è prevista:

- verifica e aggiornamento dei pacchetti software che potrebbero inficiare la sicurezza generale del sistema,
- manutenzione delle componenti hardware (sistemi e infrastruttura di rete), con l'ausilio dei fornitori dei contratti di manutenzione.

9.2.6.3. Procedure di salvataggio dei dati

Il salvataggio dei dati relativi al servizio PEC è effettuato con cadenza periodica tramite un sistema di archiviazione automatizzato.

La procedura di gestione delle copie di sicurezza è stata concepita per disporre sempre di due copie:

- copia dei supporti contenenti i dati del salvataggio viene archiviata in un armadio di sicurezza, il cui accesso è consentito unicamente alle risorse incaricate;
- copia dei dati (in forma cifrata) viene trasferita attraverso una connessione sicura presso una server farm esterna alla sede Ancitel.

Le copie di sicurezza dei log del servizio PEC e dei messaggi contenenti virus sono effettuate con cadenza giornaliera e conservate per il periodo di tempo minimo di 30 mesi come previsto dalla normativa.

A garanzia della possibilità di poter ripristinare il sistema completo sono effettuate le copie di sicurezza dei programmi necessari per l'erogazione del servizio con cadenza minima settimanale.

9.2.6.4. Gestione delle emergenze

Ancitel ha predisposto un piano di intervento per le situazioni di emergenza, includendovi quelle catastrofiche (disastri) che potrebbero causare l'indisponibilità totale e/o parziale del Servizio di Posta Elettronica Certificata. In questi casi viene attivata l'unità di crisi che si occupa di gestire le emergenze ed attuare le procedure previste dal piano della sicurezza della PEC.

Per gli eventi non catastrofici la continuità del servizio è garantita in quanto tutti i sistemi sono replicati e forniscono un servizio in alta affidabilità.

A fronte di un guasto hardware il servizio è comunque garantito da un sistema gemello evitando di fatto la presenza di "Single Point of Failure" (SPOF) nell'architettura del servizio.

Il servizio PEC risulta protetto anche da situazioni di emergenza di minore entità che provocano il malfunzionamento di un componente dell'architettura del servizio che richiede un intervento di manutenzione. In tal caso la ridondanza dei sistemi consente, con l'ausilio dei fornitori dei contratti di manutenzione, di effettuare l'intervento in modo da ripristinare il componente nei tempi tecnici necessari, garantendo i livelli di servizio previsti.

La ridondanza dei sistemi, oltre a garantire la continuità di servizio a fronte di guasti hardware, permette di garantire continuità di servizio anche a fronte di aggiornamento software o hardware ai sistemi.

9.2.6.5. Gestione disastri

Ancitel ha adottato le procedure necessarie a garantire la continuità del servizio anche in situazioni di elevata criticità o di disastro.

Gli eventi disastrosi presi in considerazione sono quelli che determinerebbero l'interruzione della erogazione del servizio quali ad esempio incendi, terremoti, allagamenti e in genere calamità naturali o atti dolosi, interruzione delle linee elettriche e di connessione internet per cause non derivanti da Ancitel.

In caso di disastro di grave entità che dovesse coinvolgere Ancitel, l'azienda si è dotata di una procedura che consente di mantenere in una località geograficamente distante da Ancitel un backup dell'intero software, dei dati e delle procedure adottate per il funzionamento del sistema di Posta Elettronica Certificata.

Questo backup viene allineato con cadenza minima settimanale.

Tutti i dati depositati in questo sito remoto sono cifrati e quindi resi illeggibili se non al personale autorizzato.

Al verificarsi di un evento disastroso di grave entità che dovesse coinvolgere la sede di Ancitel e rendere inagibile il CED o che determini in ogni caso l'arresto del servizio, Ancitel si occuperà di inviare comunicazione scritta a tutti gli utenti dell'avvenuto incidente nell'arco di 72 ore successive al verificarsi dell'evento, quindi della impossibilità di erogare il servizio di PEC, oltre che di recapitare i messaggi che siano rimasti in coda di invio.

I tempi necessari al ripristino in queste casistiche sono stimabili, in relazione al tipo di evento, in un tempo massimo di 40 giorni; le procedure messe in atto sono descritte nel piano di sicurezza del servizio.

I tempi necessari al ripristino in queste casistiche sono stimabili attraverso le seguenti considerazioni. Il caso peggiore è quello in cui il CED di Ancitel non possa essere ripristinato in tempi ragionevoli, in questo caso si avvierebbe immediatamente la procedura di acquisto urgente di una architettura hardware con caratteristiche analoghe a quelle attualmente adottata. I tempi previsti per il reperimento delle nuove attrezzature

sono stimati in 35 giorni solari. Parallelamente si stipulerebbe un contratto di hosting presso un provider che offra garanzie di Sicurezza analoghe a quelle di Ancitel che richiede molto probabilmente un tempo inferiore a quello stimato per il reperimento del nuovo hardware. Una volta ottenuto il nuovo hardware saranno necessari un massimo di 5 giorni di attività sistemistica per reinstallare i software e i dati salvati e per riavviare il servizio. Il tempo totale stimato per il riavvio del servizio nel caso peggiore è quindi di 40 giorni solari.

Per quanto riguarda i dati relativi alle caselle di PEC, saranno ripristinati quelli relativi all'ultima copia di sicurezza disponibile.

9.2.7. Assistenza

Il servizio di assistenza è attivo dal Lunedì al venerdì, festivi esclusi, in orario compreso tra le 8,00 e le 18,30.

Come già riportato nel paragrafo "Canali di Comunicazione", cui si rimanda, è previsto

- un servizio di Contact Center per tutti coloro che richiedono informazioni sul servizio, documentazione e/o segnalazioni di malfunzionamenti, usufruibile sia telefonicamente che attraverso e-mail.
- Un servizio di Assistenza tecnica, sulle procedure di utilizzo del servizio.

Le modalità di erogazione dell'assistenza (Contact Center e Assistenza tecnica) sono riportate sul sito web del servizio.

Si precisa che l'assistenza tecnica, nel caso di caselle di PEC attivate sul dominio e/o sottodominio del Cliente è erogata esclusivamente all'Incaricato di Registrazione, se non espressamente contrattualizzata anche per gli utenti utilizzatori.

10. MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO

Il sistema PEC di Ancitel è strutturato in modo da consentire agli utenti del servizio di accedere alle caselle di posta elettronica certificata nelle seguenti due modalità:

1. attraverso un client di posta, appositamente configurato, collegato ad internet e abilitato ad uno dei protocolli SMTPS, per l'invio e POPS e/o IMAPS per la ricezione.

Sul sito del servizio www.pec.ancitel.it è disponibile la documentazione per la configurazione del client (nel documento è riportata la procedura effettuata con Outlook Express versione 5.5; le operazioni e le impostazioni dei parametri possono essere ripetuti analogamente anche per altri client);

2. attraverso Internet, utilizzando i più comuni browser (il servizio è definito **Webmail**) tramite protocollo HTTPS.

Accedendo al servizio di Webmail l'utente ha il vantaggio di non dover effettuare alcun tipo di configurazione: basterà collegarsi all'indirizzo Ancitel <https://pec.ancitel.it/webmail>, inserire le credenziali di accesso (username e password) fornite al momento dell'attivazione del servizio e, una volta autenticato, consultare e utilizzare la propria casella di posta elettronica certificata.

Nella tabella seguente sono riportate sinteticamente le impostazioni necessarie per configurare il client di posta al fine di consentire il funzionamento del servizio di posta elettronica certificata di Ancitel (un maggiore dettaglio è disponibile sul sito del servizio).

Tali impostazioni, in base al client utilizzato, possono essere impostate preventivamente e/o contestualmente alle informazioni seguenti:

- l'indirizzo di PEC definito in fase di registrazione del servizio;
- lo username per l'accesso alla casella di posta certificata scelto e/o definito in fase di registrazione al servizio;
- la password della casella di posta certificata attribuita in fase di registrazione al servizio.

Parametri di configurazione Server di posta in arrivo

Secondo l'impostazione scelta impostare i relativi parametri	POP3S: con tale impostazione i messaggi ricevuti vengono spostati dal server di posta alla postazione di lavoro dell'utente	pec.ancitel.it porta 995
	IMAPS (se il client di posta che si utilizza permette la scelta): con tale i messaggi vengono lasciati sul server di posta, inviandone una copia sulla postazione di lavoro dell'utente.	pec.ancitel.it porta 993

Parametri di configurazione Server di posta in uscita

Secondo l'impostazione scelta impostare i relativi parametri	SMTPS	pec.ancitel.it porta 465
	SMTP + STARTTLS	pec.ancitel.it porta 25

11. OBBLIGHI, RESPONSABILITÀ E INDENNIZZI

Per la definizione degli obblighi e delle responsabilità è necessario tener conto delle possibili offerte del servizio e delle condizioni di fornitura.

Questo capitolo definisce gli obblighi e le relative responsabilità di Ancitel, degli Utilizzatori e del Cliente, identificato ai fini contrattuali con il Titolare, nonché le eventuali limitazioni agli indennizzi che possono essere richiesti ad Ancitel in qualità di gestore del servizio di posta elettronica certificata.

Per ciò che non è espressamente stabilito nel presente capitolo, varrà, in relazione a ciascuno dei soggetti di volta in volta coinvolti, quanto previsto dalle disposizioni normative vigenti applicabili e loro eventuali successive modificazioni ed integrazioni.

Ancitel si riserva, di poter modificare le modalità di erogazione del servizio di Posta Elettronica Certificata per adeguarlo e renderlo conforme alle disposizioni normative che saranno eventualmente emanate per disciplinare i servizi di Posta Elettronica Certificata.

11.1. Obblighi del Gestore

Ancitel si impegna a fornire i servizi richiesti dal Cliente in osservanza di quanto stabilito dalle vigenti normative, non assumendo alcuna responsabilità al di fuori di quanto in esse espressamente stabilito.

In particolare in qualità di Gestore, Ancitel è tenuta a:

- assicurare l'interoperabilità con gli altri gestori di PEC;
- informare i Titolari sulle modalità di accesso al servizio e sui necessari requisiti tecnici;
- garantire i livelli di servizio previsti;
- garantire la corretta trasmissione dal mittente al destinatario del messaggio nella sua integrità, includendolo nella busta di trasporto;
- apporre su ogni messaggio il riferimento temporale così come prescritto dalla normativa vigente;
- fornire al mittente la ricevuta di accettazione e la ricevuta di avvenuta consegna con i dati di certificazione;
- comunicare l'eventuale mancata consegna del messaggio entro le 24 ore successive all'invio;
- registrare le operazioni svolte durante l'erogazione del servizio sul log dei messaggi;
- marcare quotidianamente i log dei messaggi e conservarli per trenta mesi;
- gestire i messaggi contenenti virus così come disposto dalla normativa vigente;
- predisporre procedure di emergenza che garantiscano il completamento della trasmissione del messaggio ed il rilascio delle ricevute;

- rispettare le norme previste dal [Codice Privacy].

11.2. Obblighi dell'Utilizzatore e del Cliente del servizio

11.2.1. Obblighi dell'Utilizzatore

L'Utilizzatore si impegna a:

- consultare preventivamente il Manuale Operativo al fine di conoscerne i contenuti e utilizzare correttamente il servizio,
- conservare con la massima riservatezza e diligenza i codici di accesso al Servizio;
- fornire direttamente ad Ancitel o tramite Incaricato di Registrazione la documentazione richiesta, necessaria ad una corretta identificazione personale garantendone, sotto la propria responsabilità, l'attendibilità ai sensi del [DPR 68/2005] e successive modifiche ed integrazioni;
- ove richiesto, prestare il consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del [Codice Privacy];
- cambiare al più presto la password di accesso ricevuta da Ancitel in fase di registrazione, e procedere periodicamente al suo cambiamento per maggior sicurezza;
- informare immediatamente Ancitel, o l'Incaricato di Registrazione dell'Ente di riferimento, in caso in cui si ritenga compromessa la riservatezza dei codici di accesso per l'utilizzo del Servizio.

Per un corretto utilizzo delle caselle di posta elettronica certificata si consiglia all'utilizzatore sia di consultare spesso la casella (il messaggio ricevuto nella casella di posta elettronica certificata si intende pervenuto all'Utilizzatore) sia di cancellare periodicamente dal server di posta i messaggi in modo da evitare che venga occupato tutto lo spazio assegnato alla casella stessa e quindi che i messaggi successivi vengano rifiutati.

11.2.2. Obblighi del Cliente

Nel caso di contrattualizzazione del servizio da parte di un Ente, Cliente di Ancitel, l'Ente stesso, nella persona dell'Incaricato di Registrazione, si impegna a:

- consultare preventivamente il Manuale Operativo, conoscerne i contenuti ed invitare gli Utilizzatori ad una attenta lettura dello stesso;
- fornire tutte le informazioni e la documentazione richiesta da Ancitel, necessarie ad una corretta identificazione personale degli Utilizzatori;
- responsabilizzare gli Utilizzatori sugli obblighi di cui al paragrafo precedente, ed in particolare sulla dovere di riservatezza e diligenza nella conservazione da parte dell'utilizzatore dei codici di accesso al Servizio PEC;
- informare immediatamente Ancitel nel caso in cui l'Utilizzatore abbia comunicato la possibile compromissione dei codici di accesso per l'utilizzo del Servizio.

11.3. Responsabilità dell'Utilizzatore

L'Utilizzatore si assume ogni responsabilità sul contenuto delle comunicazioni inviate attraverso il Servizio PEC Ancitel che:

- siano in contrasto o violino diritti di proprietà intellettuale, segreti commerciali, marchi, brevetti o altri diritti di proprietà di terzi;
- abbiano contenuti diffamatori, calunniosi o minacciosi e contengano materiale pornografico, osceno o comunque contrario alla pubblica morale;
- contengano virus, worm, Trojan Horse o, comunque, altre caratteristiche di contaminazione o distruttive;
- danneggino, violino o tentino di violare il segreto della corrispondenza e il diritto alla riservatezza;
- in ogni caso siano in contrasto alle disposizioni normative e/o regolamentari applicabili.

Ancitel non ha alcun obbligo di sorveglianza sui documenti e sui dati che sono memorizzati, visualizzati o condivisi a mezzo del Servizio di Posta Elettronica Certificata, e, pertanto, non avrà alcun obbligo di monitoraggio o di esame degli stessi.

Ancitel si riserva la facoltà di disattivare la casella di PEC qualora venga a conoscenza (anche attraverso segnalazioni) della violazione di uno o più divieti sopra indicati.

Ancitel si riserva la facoltà di cui sopra anche nel caso in cui sia avanzata espressa richiesta da un organo giurisdizionale o amministrativo competente in materia, in base alle norme vigenti.

Sarà cura di Ancitel comunicare, in entrambi i casi, all'Utilizzatore e, dove applicabile, all'Incaricato di Registrazione dell'Ente di riferimento, le motivazioni dell'adozione dei provvedimenti ivi stabiliti, e riservarsi la facoltà di risolvere le prestazioni dei Servizi senza preavviso e senza alcun risarcimento e fatta salva ogni altra azione di rivalsa nei confronti del responsabile delle violazioni.

11.3.1. Manleva

L'Ente, nel caso di delega delle funzioni di registrazione, è responsabile nei confronti di Ancitel della corretta registrazione di una casella di posta certificata all'interno della sua struttura.

11.4. Limitazioni e indennizzi

Ancitel, salvo il caso di dolo o colpa grave, non incorrerà in responsabilità per danni diretti o indiretti di qualsiasi natura ed entità che dovessero verificarsi all'utente utilizzatore in conseguenza dell'uso e/o del mancato uso del Servizio di PEC.

In particolare, non sarà responsabile per il mancato rispetto, da parte dell'utilizzatore, delle specifiche tecnico-operative contenute nel Manuale Operativo e delle norme contenute nel contratto, di cui il Manuale Operativo è Allegato.

Ancitel non sarà gravata da oneri o responsabilità per:

- danni diretti o indiretti causati da un disservizio non imputabile ad Ancitel
- ritardi o interruzioni, o per errori e/o malfunzionamenti dello stesso qualora rientranti nell'ambito dei parametri di indisponibilità indicati nel presente Manuale Operativo ovvero derivanti dall'errata utilizzazione del servizio da parte dell'utente Utilizzatore.

L'utente utilizzatore, in caso di superamento dei parametri di indisponibilità stabiliti nei livelli di servizio indicati nel presente manuale, avrà diritto ad ottenere, a titolo di risarcimento di tutti i danni diretti/indiretti eventualmente subiti a qualsiasi titolo, il rimborso del prezzo pagato per il Servizio di PEC correlato al periodo di mancata fruizione dello stesso.

Il rimborso non potrà essere richiesto qualora la mancata fruizione sia imputabile al gestore della rete di telecomunicazioni ovvero derivante da caso fortuito, forza maggiore o cause comunque non imputabili ad Ancitel.

11.4.1. Polizza assicurativa

Ancitel ha stipulato una specifica polizza assicurativa per la copertura dei rischi derivanti dall'attività e dagli eventuali danni causati a terzi, rilasciata da una società di assicurazione abilitata ad esercitare nel campo dei rischi industriali a norma delle vigenti disposizioni così come richiesto dall'art. 14 del [DPR].

Il massimale di indennizzo per eventuali danni causati dall'inadempienza o negligenza del Gestore di Posta Elettronica Certificata è fissato in:

Tipo di Risarcimento	Massimale annuo	Massimale per singolo sinistro
Risarcimento di danni patrimoniali cagionati a Terzi in generale per l'attività di gestore del servizio di Posta Elettronica Certificata	€ 500.000	€ 250.000

12. PROTEZIONE DEI DATI PERSONALI

Il trattamento dei dati personali avviene in conformità a quanto previsto dal Codice Privacy.

Per quanto riguarda le modalità di protezione dei dati dei titolari, Ancitel ha attuato le seguenti misure di sicurezza:

- sistema di autenticazione;
- sistema di autorizzazione;
- controllo degli accessi fisici;
- protezione da software dannoso;
- protezione da accessi non autorizzati sia logici che fisici;
- backup dei dati;
- sistemi di protezione da eventi disastrosi (es. fuoco, black-out, etc).

Per maggiori dettagli si rimanda al capitolo sugli “Standard adottati” (tecnologici e di sicurezza) e al capitolo “Procedure operative”.

A tutela degli interessati, ed in ottemperanza al [Codice Privacy] in materia di trattamento dei dati Ancitel garantisce:

- le necessarie informazioni ai sensi dell’Art. 13 (quali ad esempio il titolare, le modalità e finalità del trattamento, l’ambito di comunicazione e di diffusione, nonché i diritti di accesso ai suoi dati ai sensi dell’Art. 7);
- il consenso scritto al trattamento dei propri dati personali.