

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
	Versione: 4.1
	n.ro allegati:



CONSIGLIO
NAZIONALE
DEL
NOTARIATO

Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il Servizio di Posta Elettronica Certificata

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
	Versione: 4.1
	n.ro allegati:

SOMMARIO

DEFINIZIONI E ACRONIMI	6
1. INTRODUZIONE	11
1.1. SCOPO DEL DOCUMENTO	11
1.2. RIFERIMENTI NORMATIVI	12
1.3. STANDARD DI RIFERIMENTO.....	14
2. DATI IDENTIFICATIVI DEL GESTORE	16
3. MANUALE OPERATIVO.....	17
3.1. DATI IDENTIFICATIVI DEL MANUALE OPERATIVO.....	17
3.2. RESPONSABILE DEL MANUALE OPERATIVO	17
3.3. TIPOLOGIA DEI SERVIZI.....	17
4. OBBLIGHI DEL GESTORE DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA E DEI TITOLARI	18
4.1 OBBLIGHI DEL GESTORE	18
4.2 OBBLIGHI DEL TITOLARE.....	19
5. RESPONSABILITÀ DEL GESTORE.....	21
6. TARIFFE.....	22
7. PROCEDURE DI RILASCIO DI UNA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	23
7.1 IDENTIFICAZIONE PER LA RICHIESTA MEDIANTE ESIBIZIONE DI DOCUMENTI DI RICONOSCIMENTO	23
7.2 CONTENUTO DELLA RICHIESTA DI UNA CASELLA DI PEC	23
7.3 REGISTRAZIONE.....	24
7.4 ASSEGNAZIONE DELLE CASELLE DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	25
7.5 GESTIONE RIASSEGNAZIONE DELLE CASELLE DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	26
7.6 COMUNICAZIONI TRA IL GESTORE DI PEC ED I TITOLARI DELLE CASELLE DI POSTA.....	26
8. UTILIZZO DEL SISTEMA.....	27
8.1 MODALITÀ DI ACCESSO AL SERVIZIO	27
8.2 ACCESSO CON PROGRAMMI SOFTWARE (CLIENT DI POSTA).....	27

Emesso da:	Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento:	Manuale Operativo
		Codice doc.:	CNN_MO_PEC
Titolo documento:		Versione:	4.1
<i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		n.ro allegati:	

8.3	ACCESSO A SITO INTERNET (WEB MAIL)	28
9.	GESTIONE DEL SERVIZIO DI TRASMISSIONE, RICEZIONE E CONSERVAZIONE..	29
9.1	TRASMISSIONE	30
9.2	VERIFICA IN TRASMISSIONE	31
9.3	RICEVUTA DI ACCETTAZIONE	32
9.4	AVVISO DI NON ACCETTAZIONE PER ECCEZIONI FORMALI	33
9.5	AVVISO DI MANCATA CONSEGNA PER SUPERAMENTO DEI TEMPI MASSIMI PREVISTI.....	33
9.6	RICEZIONE	33
9.7	VERIFICA IN RICEZIONE	34
9.8	RICEVUTA DI PRESA IN CARICO.....	34
9.9	RICEVUTA COMPLETA DI AVVENUTA CONSEGNA	35
9.10	RICEVUTA DI AVVENUTA CONSEGNA BREVE.....	35
9.11	RICEVUTA SINTETICA DI AVVENUTA CONSEGNA	36
9.12	AVVISO DI MANCATA CONSEGNA.....	36
9.13	RIFERIMENTO TEMPORALE.....	38
10.	PROCEDURE DEL SISTEMA DI GESTIONE PEC.....	39
10.1	PROCEDURE PER LA RICHIESTA DI UN CERTIFICATO DI FIRMA PER LA POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	39
10.2	PROCEDURE PER LA GESTIONE DEL SISTEMA.....	39
10.3	PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLE RICHIESTE	40
10.4	PROCEDURA PER LA GESTIONE DELLA DISATTIVAZIONE.....	40
10.5	PROCEDURE PER LA GESTIONE DEL DOMINIO (O DEI DOMINI)	40
10.5.1	OPERAZIONI DEL DOMINIO	41
10.6	GESTIONE DI UN REGISTRO DELLE OPERAZIONI DI SISTEMA.....	42
10.7	GESTIONE DELLA SICUREZZA DELL'INFRASTRUTTURA	43
10.8	SERVIZIO "ANTI-VIRUS"	43
11.	PROCEDURA DI DISATTIVAZIONE DI UNA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA	45
11.1	DISATTIVAZIONE DI UNA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA.....	45
11.2	SU RICHIESTA DEL TITOLARE.....	46
11.3	SU INIZIATIVA DEL GESTORE DEL SERVIZIO	47

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

11.4	PROCEDURE DI DISATTIVAZIONE DI UNA CASELLA DI PEC SU INIZIATIVA DEL GESTORE DEL SERVIZIO	48
11.5	DISPONIBILITÀ DEI SERVIZI DI DISATTIVAZIONE	48
12.	LIVELLI DI SERVIZIO.....	49
12.1	INDICATORI PER LA MISURAZIONE DEI LIVELLI DI SERVIZIO	50
12.2	ALTRE CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	51
12.3	SERVIZIO DI ASSISTENZA.....	52
13.	PROTEZIONE DELLA RISERVATEZZA.....	53
13.1	ARCHIVI CONTENENTI DATI PERSONALI.....	53
13.2	MODALITÀ DI PROTEZIONE DELLA RISERVATEZZA	53
14.	INDICAZIONE DEGLI STANDARD TECNOLOGICI, PROCEDURALI E DI SICUREZZA UTILIZZATI DAL GESTORE NELL'EROGAZIONE DEL SERVIZIO.....	55
14.1	HARDWARE E SOFTWARE DI BASE	55
14.2	SOFTWARE DI GESTIONE E CONTROLLO.....	55
14.3	ATTIVITÀ DI GOVERNO DEL SERVIZIO.....	56
14.4	GESTIONE DELLA DOCUMENTAZIONE DEI SERVIZI	56
14.5	GESTIONE DELLA CONFIGURAZIONE.....	56
14.6	MANUTENZIONE HARDWARE, SOFTWARE, TLC.....	57
15.	MODALITÀ DI REPERIMENTO E PRESENTAZIONE DELLE INFORMAZIONI PRESENTI NEI LOG DEI MESSAGGI.....	58
15.1	MODALITÀ DI RICHIESTA LOG DA PARTE DEL TITOLARE.....	58
16.	GESTIONE DELLE COPIE DI SICUREZZA.....	60
16.1	RECUPERO E RIPRISTINO DATI.....	60
17.	EVENTI CATASTROFICI	61

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

VERSIONI DOCUMENTO

VERSIONE	DESCRIZIONE MODIFICA	DATA emissione
1.0	Prima emissione	7 dicembre 2005
2.0	<p>1) eliminati i paragrafi: 11.1. Sospensione di una casella di Posta Elettronica Certificata; 11.1.1. Su richiesta del titolare; 11.1.2. Su iniziativa del Gestore del Servizio;</p> <p>2) eliminato il riferimento alla "sospensione" nei paragrafi: 4.1; 4.2; 10.2; 10.2.2; 10.2.3; 11; 11.3.; 11.3.1.; 11.3.2.; 11.4. e 17.1.</p>	5 maggio 2006
3.0	<p>1) aggiornamento riferimenti normativi paragrafo 1.2; 2) modifica soggetto responsabile del manuale operativo paragrafo 3.2; 3) modifica procedure di rilascio di una casella di posta elettronica certificata – paragrafi: 7; 7.1; 7.2; 7.3 4) modifica procedura di disattivazione di una casella di posta elettronica certificata – richiesta da parte del titolare – paragrafo: 11.1.1. 5) modifica dei termini per le richieste di disattivazione di una casella di Posta Elettronica Certificata - paragrafo: 11.1 6) aggiornati i riferimenti normativi con la sostituzione della circolare CNIPA 49/2005 abrogata dalla circolare CNIPA 56/2009</p>	16 luglio 2009
3.1	1) aggiornamento del rappresentante legale – paragrafo: 2	25 luglio 2013
4.0	<p>Aggiornamento del Manuale Operativo in funzione del trasferimento dell'infrastruttura tecnica che eroga il servizio di PEC all'interno della struttura tecnologica del CNN.</p> <p>In particolare sono stati aggiornati i seguenti capitoli:</p> <p>Cap. 2 - Dati identificativi del gestore Cap. 3 - Manuale operativo Cap. 6 - Tariffe Cap. 7 - Procedure di rilascio di una casella di posta elettronica certificata Cap. 11 - Procedura di disattivazione di una casella di posta certificata Cap. 12 - Livelli di servizio Cap. 17 - Eventi catastrofici</p>	10 novembre 2014
4.1	Cap. 12.2 – Altre caratteristiche del servizio Modificata l'indicazione della dimensione massima del messaggio da 30 MB a 100 MB.	25 febbraio 2016

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

DEFINIZIONI E ACRONIMI

Definizioni

Vengono di seguito riportate le definizioni dei termini utilizzati nel presente documento, con l'eccezione di quelli già definiti nelle normative di legge relative alla posta elettronica certificata (D.lgs. 82/2005, D.lgs. 159/2006, DPCM 30/03/2009, Del. CNIPA 45/2009) e di quelli di uso comune.

DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
AgID	Agenzia per l'Italia Digitale (AgID) - istituita con decreto legge n. 83, convertito nella legge n. 134/2012 - coordina le azioni in materia di innovazione per promuovere le tecnologie ICT a supporto della pubblica amministrazione, garantendo la realizzazione degli obiettivi dell'Agenda digitale italiana in coerenza con l'Agenda digitale europea.
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	documento informatico che contiene il messaggio di posta elettronica certificata e precisamente 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

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
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
CNIPA	centro nazionale per l'informatica nella pubblica amministrazione, di seguito denominato: «CNIPA», 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
CNN	Consiglio Nazionale del Notariato (CNN), ente pubblico non economico, istituito con legge 3 agosto 1949, n. 577
dati di certificazione	i dati inseriti nelle ricevute indicate dal presente manuale, relativi alla trasmissione del messaggio di posta elettronica certificata, e precisamente i dati, quali ad esempio data ed ora di invio, mittente, destinatario, oggetto, identificativo del messaggio, che descrivono l'invio del messaggio originale e sono certificati dal Gestore di posta elettronica certificata del mittente; tali dati sono inseriti nelle ricevute e sono trasferiti al titolare destinatario insieme al messaggio originale per mezzo di una busta di trasporto
Destinatario	l'utente che si avvale del servizio di posta elettronica certificata per la ricezione di documenti prodotti mediante strumenti informatici
dominio di posta elettronica certificata	l'insieme di tutte e sole le caselle di posta elettronica certificata il cui indirizzo fa riferimento, nell'estensione, ad uno stesso dominio della rete Internet, definito secondo gli standard propri di tale rete e precisamente il 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 garantiscano il controllo esclusivo da parte del Gestore
Gestore del servizio di posta elettronica certificata	il soggetto, pubblico o privato, che eroga il servizio di posta elettronica certificata e che gestisce domini di posta elettronica certificata e precisamente il soggetto 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

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
	Versione: 4.1
	n.ro allegati:

DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
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 Lightweight Directory Access Protocol, 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
log dei messaggi	il registro informatico delle operazioni relative alle trasmissioni effettuate mediante posta elettronica certificata tenuto dal Gestore
Malware	un qualsiasi software creato con il solo scopo di creare danni più o meno estesi al computer su cui viene eseguito
manuale operativo	documento pubblico depositato a norma delle disposizioni vigenti che definisce le procedure applicate dal Gestore di posta elettronica certificata nello svolgimento della propria attività
marca temporale	un'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	un 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 una busta di trasporto che lo contiene
Mittente	l'utente che si avvale del servizio di posta elettronica certificata per la trasmissione di documenti
PEC	posta elettronica certificata
piano per la sicurezza (PPS)	documento riservato, a norma delle disposizioni vigenti, che definisce le procedure di sicurezza applicate dal Gestore di PEC nello svolgimento della propria attività
posta elettronica	un sistema elettronico di trasmissione di documenti informatici
posta elettronica certificata	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

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

DEFINIZIONE	DESCRIZIONE
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
Registrazione	attività d'acquisizione, verifica e archiviazione dei dati dei richiedenti
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
riferimento temporale	l'informazione contenente la data e l'ora che viene associata ad un messaggio di posta elettronica certificata
Richiedente	La persona fisica che richiede la casella di posta elettronica certificata per sé o per il soggetto giuridico che rappresenta
Spamming	l'invio di grandi quantità di messaggi elettronici non richiesti
Titolare	il soggetto a cui è assegnata una casella di posta elettronica certificata
utente di posta elettronica certificata	la persona fisica, la persona giuridica, la pubblica amministrazione e qualsiasi ente, associazione o organismo, nonché eventuali unità organizzative interne ove presenti, che sia mittente o destinatario di posta elettronica certificata
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

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

Acronimi

Nella tabella seguente sono riportati gli acronimi utilizzati nel presente documento, con l'eccezione di quelli di uso più comune e di quelli per i quali non possano esistere ambiguità e omonimie.

AAK	Adapter Authorization Key
AS	Application Server
CAO	Certification Authority Operator
CNN	Consiglio Nazionale del Notariato
CPS	Certification Practice Statement
DAT	Digital Audio Tape
DMZ	Zona demilitarizzata
GUI	Graphical User Interface
HSM	Hardware Security Module
IEN	Istituto Elettrotecnico Nazionale
LRA	Local Registration Authority
NTP	Network Time Protocol
PKI	Public Key Infrastructure
PpS	Piano per la Sicurezza
SMK	Storage Master Key
VLAN	Virtual LAN
WAN	Wide Area Network

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

1. INTRODUZIONE

1.1. Scopo del documento

Questo documento definisce le procedure seguite dal Consiglio Nazionale del Notariato nello svolgimento dell'attività di Gestore del servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC), iscritto nell'elenco tenuto dal AgID, ai sensi dell'art. 14 del D.P.R. n. 68/2005.

Esso si riferisce all'erogazione e alla fruizione di servizi di trasmissione di documenti informatici mediante posta elettronica certificata.

Tali servizi hanno lo scopo di consentire la creazione, gestione e disattivazione di caselle di posta elettronica certificata (PEC) in conformità con il Decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n.68, e con i relativi decreti di modifica e attuativi.

Il Manuale Operativo è rivolto a tutti i soggetti che entrano in relazione con il Gestore.

Il presente documento definisce, inoltre, gli obblighi e le responsabilità del Gestore e dei titolari.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
	Versione: 4.1
	n.ro allegati:

1.2. Riferimenti normativi

- Legge 16 febbraio 1913, n. 89 (legge notarile - come novellata dal D.lgs. 2 luglio 2010, n. 110)
- Art. 15, comma 2, Legge 15 marzo 1997, n. 59 (delega al Governo per il conferimento di funzioni e compiti alle regioni ed enti locali, per la riforma della Pubblica Amministrazione e per la semplificazione amministrativa)
- Art. 27, commi 8, lettera e) e 9, Legge 16 gennaio 2003, n. 3 (disposizioni ordinamentali in materia di pubblica amministrazione)
- D.lgs. 30 giugno 2003, n. 196 (codice in materia di protezione dei dati personali)
- D.P.R. 11 febbraio 2005, n. 68 (regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata)
- D.lgs. 7 marzo 2005, n. 82 (codice dell'amministrazione digitale)
- D.M. 2 novembre 2005 (regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata)
- Circolare CNIPA del 21 maggio 2009 n. 56, recante le modalità per presentare domanda di accreditamento nell'elenco pubblico dei Gestori di PEC da parte dei soggetti pubblici e privati che intendono esercitare tale servizio
- Circolare di vigilanza CNIPA del 7 dicembre 2006 n. 51, "Espletamento della vigilanza e del controllo sulle attività esercitate dagli iscritti nell'elenco dei gestori di posta elettronica certificata (PEC) di cui

Emesso da:	Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento:	Manuale Operativo
		Codice doc.:	CNN_MO_PEC
Titolo documento:		Versione:	4.1
<i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		n.ro allegati:	

all'articolo 14 del decreto del Presidente della Repubblica 11 febbraio 2005, n. 68" e risposte alle domande frequenti (FAQ) sulla circolare elaborate dall'autorità competente.

- CNIPA - Raccomandazioni sul metodo e sulle procedure di iscrizione nell'elenco pubblico dei gestori di posta certificata emesse il 13/02/2006.
- Art. 16, commi 6-11 legge 28 gennaio 2009 n. 2 - Conversione in legge, con modificazioni, del decreto-legge 29 novembre 2008, n. 185, recante misure urgenti per il sostegno a famiglie, lavoro, occupazione e impresa e per ridisegnare in funzione anti-crisi il quadro strategico nazionale.
- DPCM 6 maggio 2009 – Disposizioni in materia di rilascio e di uso della casella posta elettronica certificata assegnata ai cittadini.
- Legge 19 giugno 2009, n. 69, art. 34 – "servizi informatici tra pubbliche amministrazioni e utenti" .
- Note integrative ai documenti di riferimento della posta elettronica certificata emesse dall'autorità governativa competente.

Si precisa che i riferimenti normativi indicati in precedenza e nel prosieguo del presente manuale dovranno intendersi anche relativi alle norme in corso di emanazione in materia, modificative o sostitutive delle precedenti.

Emesso da:	Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento:	Manuale Operativo
		Codice doc.:	CNN_MO_PEC
Titolo documento:	<i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione:	4.1
		n.ro allegati:	

1.3. Standard di riferimento.

Vengono di seguito riportati gli standard di riferimento delle norme tecniche, le cui specifiche sono riportate nell'allegato tecnico al D.M. 2 novembre 2005.

RIFERIMENTO	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 Examples
RFC 2252	Lightweight Directory Access Protocol (v3): Attribute Syntax Definitions
RFC 2315	PKCS #7: Cryptographic Message Syntax Version 1.5
RFC 2633	S/MIME Version 3 Message Specification
RFC 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
ISO/IEC 9000:2005	Quality management systems -- Fundamentals and vocabulary
ISO/IEC 13335:2004	Information technology – Guidelines for the management of IT Security – Part 1: Concepts and models for information and communications technology security management
ISO/IEC 10118	Information technology -- Security techniques -- Hash-functions,
ISO/IEC 15408:2006	Common Criteria for Information Technology Security Evaluation
ISO/IEC	Information technology -- Security techniques -- Security requirements for

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

RIFERIMENTO	DESCRIZIONE
19790:2006	cryptographic modules
ISO/IEC 9594	Information technology — Open Systems Interconnection — The Directory”.
ISO/IEC 27002	Information technology -- Security techniques -- Code of practice for information security management
ISO/IEC 27003	Information technology - Security techniques – Information security management system implementation guidance,
ISO/IEC 27004	Information technology - Security techniques - Information security metrics and
ISO/IEC 27005	Information technology -- Security techniques -- Information security risk management.
CWA 14167-2	Security Requirements for Trustworthy Systems Managing Certificates for Electronic Signatures - Part 2: Cryptographic Module for CSP signing operations with backup – Protection profile (CMCSOB-PP)
CWA 14167-3	Security Requirements for Trustworthy Systems Managing Certificates for Electronic Signatures - Part 3: Cryptographic module for CSP key generation services - Protection profile (CMCKG-PP)
CWA 14167-4	Security Requirements for Trustworthy Systems Managing Certificates for Electronic Signatures - Part 4: Cryptographic module for CSP signing operations - Protection profile - CMCSO PP
CWA 14169	Secure Signature-creation devices "EAL 4+"

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

2. DATI IDENTIFICATIVI DEL GESTORE

I dati identificativi relativi al CNN sono i seguenti:

Denominazione	Consiglio Nazionale del Notariato
Sede legale:	via Flaminia 160, 00196 Roma
Rappresentante legale:	Presidente pro tempore del CNN
Telefono: +39-06362091	Fax: +39-063221594
Sede operativa: via Flaminia 160, 00196 Roma	Indirizzo email: segreteria.cnn@postacertificata.notariato.it esercizio@postacertificata.notariato.it
Indirizzi Internet: http://pec.notariato.it http://www.notariato.it	Help Desk: email: helpdesk@notariato.it Tel: + 39-0636209306

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

3. MANUALE OPERATIVO

3.1. Dati identificativi del Manuale Operativo

Il presente Manuale Operativo, conservato presso i locali del Gestore e depositato secondo la normativa vigente, è identificato col nome "CNN_MO_PEC" ed è consultabile, insieme agli ulteriori servizi offerti dal Gestore, per via telematica all'indirizzo Internet:

<http://pec.notariato.it>

Il presente documento è identificato con il numero di versione 4.0 .

3.2. Responsabile del Manuale Operativo

Il Responsabile del Manuale Operativo è il Presidente *pro tempore* del Consiglio Nazionale del Notariato.

- Telefono: 06-362091
- E-mail: segreteriapresidenza.cnn@notariato.it

3.3. Tipologia dei servizi

Il CNN, nell'ambito delle proprie funzioni istituzionali, eroga servizi di Posta Elettronica Certificata a chi ne fa richiesta nei limiti della normativa vigente.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

4. OBBLIGHI DEL GESTORE DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA E DEI TITOLARI

4.1 Obblighi del Gestore

Nello svolgimento della sua attività, il Gestore:

- 1) adotta le misure organizzative e tecniche necessarie ad erogare il servizio;
- 2) emette e gestisce le caselle di Posta Elettronica Certificata in modo conforme alla normativa, con le procedure descritte nel presente Manuale Operativo;
- 3) identifica il Richiedente del servizio;
- 4) rilascia la casella di Posta Elettronica Certificata al Richiedente;
- 5) si attiene alle regole tecniche emanate con D.M. 2 novembre 2005 e alle note integrative emesse dal CNIPA;
- 6) si attiene alle misure minime di sicurezza per il trattamento dei dati personali emanate ai sensi del D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e successive modificazioni e integrazioni;
- 7) procede tempestivamente alla disattivazione della casella di posta elettronica certificata in tutti i casi previsti dal presente Manuale Operativo;
- 8) comunica ad AgID ogni variazione organizzativa o tecnica concernente il Gestore ed il servizio di posta elettronica certificata entro il quindicesimo giorno previsto dall' art. 15 del DPR 68/2005;
- 9) comunica ad AgID ed ai titolari, con un preavviso di almeno sei mesi, la cessazione dell'attività;

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

- 10) trasmette il messaggio di posta elettronica certificata inviato dal mittente al destinatario direttamente (se titolare di una casella di posta elettronica certificata appartenente allo stesso dominio di posta elettronica certificata del mittente) o lo trasferisce al Gestore di posta elettronica certificata di cui si avvale il destinatario stesso;
- 11) assicura l'interoperabilità dei servizi, secondo quanto previsto dalle regole tecniche vigenti, nel caso in cui la trasmissione del messaggio di posta elettronica certificata avviene tra diversi Gestori;
- 12) assicura i livelli minimi di servizio previsti dalle regole tecniche vigenti;
- 13) conserva i log dei messaggi secondo la normativa tecnica vigente;
- 14) conserva i messaggi contenenti virus ed informa i relativi mittenti secondo la normativa tecnica vigente;
- 15) segnala al titolare se la posta elettronica in arrivo non è qualificabile come posta elettronica certificata, secondo quanto prescritto dalla normativa vigente.

4.2 Obblighi del Titolare

Il Titolare è tenuto ad adottare tutte le misure idonee al corretto utilizzo del servizio.

Nell'utilizzo del servizio, inoltre, il Titolare:

- 1) fornisce tutte le informazioni richieste dal Gestore, garantendone, sotto la propria responsabilità, l'attendibilità;

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

- 2) rende la dichiarazione prevista dall'art. 4 n. 2 del D.P.R. 11 febbraio 2005 n. 68, con le modalità previste dall'art. 5 del D.M. 2 novembre 2005 nei confronti dei soggetti con cui intende utilizzare il servizio di posta elettronica certificata;
- 3) rende la medesima dichiarazione anche nei casi di variazione dell'indirizzo di posta elettronica certificata o di cessazione della volontà di avvalersi della posta elettronica certificata medesima;
- 4) richiede la disattivazione con le modalità previste dal seguente manuale;
- 5) è obbligato a custodire con diligenza le proprie credenziali di accesso al servizio.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

5. RESPONSABILITÀ DEL GESTORE

Il Gestore è responsabile verso i Titolari, per l'adempimento degli obblighi discendenti dall'espletamento del servizio previsti dalla normativa vigente.

È esclusa qualunque responsabilità del Gestore, anche di natura sussidiaria, in relazione a fatti diversi da quelli sopra enunciati, ed in particolare per fatti riconducibili alla sfera operativa del titolare, ivi compresi, a titolo esemplificativo, il mancato rispetto delle procedure, vizi formali o sostanziali relativi al documento spedito, al suo contenuto ed ai suoi allegati, lo smarrimento o la sottrazione o l'incauto affidamento ad altro soggetto delle credenziali di autenticazione per l'accesso alla casella.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

6. TARIFFE

L'emissione della casella di posta certificata può comportare l'addebito al Richiedente di un importo in euro che è pubblicato sul sito <http://pec.notariato.it>.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

7. PROCEDURE DI RILASCIO DI UNA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

7.1 Identificazione per la richiesta mediante esibizione di documenti di riconoscimento

Il Richiedente è identificato attraverso l'esibizione di uno dei seguenti documenti di riconoscimento:

- carta d'identità;
- passaporto;
- altri validi documenti d'identità o di riconoscimento di cui agli articoli 1 e 35 del D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445.

7.2 Contenuto della richiesta di una casella di PEC

La richiesta di una nuova casella di Posta Elettronica Certificata avviene attraverso la compilazione e la sottoscrizione del modulo reso disponibile sul sito <http://www.pec.notariato.it> dal Gestore e contenente i seguenti dati:

Per le persone fisiche:

- nome e cognome;
- luogo e data di nascita;
- codice fiscale;
- residenza;
- numero di telefono;
- numero di fax;
- indirizzo di posta elettronica ordinaria;
- estremi documento di riconoscimento.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
	Versione: 4.1
	n.ro allegati:

Per gli enti provvisti di soggettività giuridica:

- denominazione/ragione sociale;
- codice fiscale;
- sede;
- numero di telefono;
- numero di fax;
- indirizzo di posta elettronica ordinaria;
- estremi documento di riconoscimento del legale rappresentante
- nome e cognome, luogo e data di nascita del legale rappresentante.

Il modulo debitamente sottoscritto dovrà essere trasmesso al Gestore unitamente a copia del documento di riconoscimento e, per gli enti provvisti di soggettività giuridica, a copia della documentazione attestante i poteri del legale rappresentante dell'ente.

7.3 Registrazione

La registrazione del Richiedente è effettuata dal Gestore, che provvede ad acquisire tutti i dati necessari all'emissione della casella di Posta Elettronica Certificata.

Una volta completata la procedura di registrazione, la casella di Posta Elettronica Certificata è assegnata al Titolare. I dati acquisiti con la procedura di registrazione sono inseriti nell'archivio dei Titolari delle caselle di Posta Elettronica Certificata del Gestore.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

7.4 Assegnazione delle caselle di Posta Elettronica Certificata

Completata la procedura di registrazione il Gestore assegna la casella al Titolare con le seguenti modalità :

Le modalità adottate sono le seguenti:

1. Il Gestore tramite l'applicazione di amministrazione delle caselle di PEC, inserisce i dati del nuovo Titolare, verifica che l'indirizzo da assegnare non sia già presente nel dominio e procede alla sua registrazione.
2. Il Gestore predispone una busta contenente una lettera con il nome utente (username) corrispondente alla casella assegnata.
3. Il Gestore invia la lettera contenente il nome utente all'indirizzo specificato nella richiesta e le istruzioni per l'utilizzo del servizio
4. Il Titolare si collega ad un'area riservata e provvede a generare la propria password di PEC.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

7.5 Gestione riassegnazione delle caselle di posta elettronica certificata

Il Gestore adotta i necessari accorgimenti tecnici ed operativi per garantire che, con riferimento agli indirizzi PEC dallo stesso gestiti, non sia riassegnato il medesimo indirizzo di posta elettronica certificata a soggetto diverso dal titolare originario.

7.6 Comunicazioni tra il Gestore di PEC ed i Titolari delle caselle di posta

Il titolare deve disporre di una casella di posta elettronica ordinaria, che potrà essere utilizzata dal Gestore del servizio per inviare comunicazioni.

L'eventuale variazione dell'indirizzo di tale casella di posta elettronica dovrà essere comunicata al Gestore mediante richiesta scritta.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
	Versione: 4.1
	n.ro allegati:

8. UTILIZZO DEL SISTEMA

Il servizio di Posta Elettronica Certificata è utilizzabile sia mediante opportuni programmi software (client di posta), sia accedendo ad un determinato sito Internet, secondo quanto indicato dal Gestore nel presente manuale. Le due modalità di utilizzo non sono comunque esclusive: l'utente può utilizzarle entrambe.

8.1 Modalità di accesso al servizio

L'accesso alla casella di posta elettronica certificata avviene mediante autenticazione dell'utente con nome utente (username) e parola chiave (password).

8.2 Accesso con programmi software (Client di posta)

Per accedere al servizio utilizzando un programma software (client di posta) sarà necessario effettuare la configurazione descritta nel Manuale Utente disponibile sul sito del Gestore.

I protocolli utilizzati per la connessione alla propria casella di posta elettronica certificata sono SMTPS (con autenticazione obbligatoria), POPS o IMAPS.

Emesso da:	Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento:	Manuale Operativo
		Codice doc.:	CNN_MO_PEC
Titolo documento:	<i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione:	4.1
		n.ro allegati:	

8.3 Accesso a sito Internet (Web Mail)

Per consentire l'utilizzo del servizio nella maniera più ampia possibile e non richiedere alcuna personalizzazione nella configurazione dei programmi software (client di posta), è disponibile un accesso ad un determinato sito Internet (accesso in modalità Web Mail).

La consultazione delle caselle di posta elettronica certificata è disponibile all'indirizzo <https://www.postacertificata.notariato.it>.

Le trasmissioni e le credenziali di autenticazione sono sempre protette mediante sistemi di cifratura delle comunicazioni (HTTPS).

Per la connessione al server web viene utilizzato il protocollo SSLv.3 che garantisce identificazione, sicurezza e riservatezza dei dati. Per accedere in modalità web mail, qualora l'utente abbia già accesso alla rete Internet dal suo PC, non è necessario modificare la configurazione della postazione.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

9. GESTIONE DEL SERVIZIO DI TRASMISSIONE, RICEZIONE E CONSERVAZIONE

Il sistema di Posta Elettronica Certificata (PEC) genera i messaggi (ricevute, avvisi e buste) in formato MIME. I messaggi sono 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.

Il messaggio (composto dall'insieme delle parti descritte nelle specifiche sezioni del presente allegato) è quindi inserito in una struttura S/MIME v3 in formato CMS (Cryptographic Message Syntax), firmata con la chiave privata del Gestore di posta certificata. Il certificato associato alla chiave usata per la firma deve essere incluso in tale struttura. Il formato S/MIME usato per la firma dei messaggi generati dal sistema è il "multipart/signed" (formato .p7s) così come descritto nella RFC 2633.

I messaggi sono trasferiti tra Gestori usando una codifica a 7 bit sia per gli header sia per il corpo del messaggio e gli eventuali allegati.

Per garantire la possibilità di verifica delle firme presenti sui messaggi di posta elettronica certificata, sul più ampio numero di programmi software (client di posta elettronica) possibile, i certificati X.509v3 utilizzati dai sistemi di posta elettronica certificata dovranno rispettare il profilo proposto da AgID.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

Per garantire la verificabilità della firma da parte del programma di posta ricevente, il mittente del messaggio deve coincidere con quello specificato all'interno del certificato usato per la firma S/MIME. Questo meccanismo comporta l'imbustamento del messaggio originale in un nuovo messaggio di posta elettronica chiamato "busta di trasporto", in cui il campo "From" non è più l'indirizzo e-mail del mittente originale, bensì quello del suo Gestore PEC. Al fine di consentire una migliore fruibilità del messaggio da parte dell'utente finale, l'indirizzo di posta mittente del messaggio originale è inserito come "display name" mittente nel messaggio.

9.1 Trasmissione

In fase di trasmissione, il Gestore prepara la busta di trasporto che consiste in un messaggio generato dal punto di accesso e che contiene il messaggio originale ed i dati di certificazione. La busta di trasporto eredita dal messaggio originale i seguenti header che dovranno quindi essere riportati immutati:

- Received
- To
- Cc
- Return-Path
- Message-ID
- X-Riferimento-Message-ID
- X-TipoRicevuta

Emesso da:	Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento:	Manuale Operativo
		Codice doc.:	CNN_MO_PEC
Titolo documento:	<i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione:	4.1
		n.ro allegati:	

All'interno della busta di trasporto è inserito in allegato l'intero messaggio originale immutato in formato conforme alla RFC 2822 completo di header, corpo ed eventuali allegati. Nella stessa busta di trasporto è inoltre incluso un allegato XML che specifica in formato elaborabile i dati di certificazione già riportati nel testo ed informazioni aggiuntive sul tipo di messaggio e tipo di ricevuta richiesta. Alla busta di trasporto possono inoltre essere allegati ulteriori elementi opzionali per specifiche funzionalità fornite dal Gestore di posta certificata.

9.2 Verifica in Trasmissione

Al momento dell'accettazione del messaggio il punto di accesso del Gestore garantisce la correttezza formale verificando che:

- nel corpo del messaggio esista un campo "From" riportante un indirizzo email conforme alle specifiche RFC 2822;
- nel corpo del messaggio esista un campo "To" riportante uno o più indirizzi email conformi alle specifiche RFC 2822;
- l'indirizzo del mittente del messaggio specificato nei dati di instradamento (reverse path) coincida con quanto specificato nel campo "From" del messaggio;
- gli indirizzi dei destinatari del messaggio specificati nei dati di instradamento (forward path) coincidano con quelli presenti nei campi "To" o "Cc" del messaggio;
- non siano presenti indirizzi dei destinatari del messaggio specificati nel campo "Ccn" del messaggio.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

Le ricevute di avvenuta consegna sono costituite da un messaggio di posta elettronica, inviato al mittente, che riporta la data e l'ora di avvenuta consegna, i dati del mittente, i dati del destinatario e l'oggetto della mail spedita.

Qualora il messaggio non superi i controlli, il punto di accesso non lo accetta all'interno del sistema di posta elettronica certificata, emettendo il relativo avviso di non accettazione.

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

9.3 Ricevuta di accettazione

La ricevuta di accettazione indica al mittente che il suo messaggio è stato accettato dal sistema. Essa, inoltre, certifica la data e l'ora dell'evento.

In particolare, la ricevuta di accettazione è costituita da un messaggio di posta elettronica inviato al mittente e riportante data ed ora di accettazione, i dati del mittente e del destinatario e l'oggetto della mail spedita.

All'interno della ricevuta è presente un testo leggibile dall'utente, un allegato XML con i dati di certificazione in formato elaborabile, ed eventuali altri allegati per funzionalità aggiuntive offerte dal Gestore.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

9.4 Avviso di non accettazione per eccezioni formali

Qualora il punto di accesso non possa provvedere all'inoltro del messaggio, a causa del mancato superamento dei controlli formali, il Gestore recapita al mittente uno specifico avviso di non accettazione.

9.5 Avviso di mancata consegna per superamento dei tempi massimi previsti

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, comunica al mittente che il Gestore del destinatario potrebbe non essere in grado di effettuare la consegna del messaggio.

9.6 Ricezione

Alla ricezione di un messaggio originale, il punto di accesso del Gestore:

- effettua dei controlli formali sul messaggio in ingresso;
- genera una ricevuta di accettazione;
- imbusta il messaggio originale in una busta di trasporto.

Il punto di accesso, utilizzando i dati dell'indice dei Gestori di posta elettronica certificata, effettua un controllo per ogni destinatario del messaggio originale, per verificare se appartengono all'infrastruttura di posta certificata o sono utenti

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

esterni (es. posta Internet). Tale controllo è realizzato verificando l'esistenza (mediante una ricerca "case insensitive") dei domini dei destinatari all'interno dell'Indice dei Gestori PEC (IGPEC).

9.7 Verifica in Ricezione

All'arrivo del messaggio presso il punto di consegna, il sistema ne verifica la tipologia e stabilisce se deve inviare una ricevuta al mittente. La ricevuta di avvenuta consegna è emessa dopo che il messaggio è stato consegnato nella casella di posta del destinatario ed esclusivamente a fronte della ricezione di una busta di trasporto valida.

9.8 Ricevuta di presa in carico

Durante lo scambio di messaggi di posta certificata corretti tra differenti Gestori di posta certificata, il Gestore ricevente emette una ricevuta di presa in carico nei confronti del Gestore mittente.

Le ricevute di presa in carico emesse sono relative ai destinatari ai quali è indirizzato il messaggio in ingresso, così come specificato nei dati di instradamento (forward path e reverse path) della transazione SMTP.

All'interno dei dati di certificazione, della singola ricevuta di presa in carico, sono elencati i destinatari a cui la stessa fa riferimento.

In generale, a fronte di una busta di trasporto, ogni Gestore destinatario dovrà emettere una o più ricevute di presa in carico per i destinatari di propria

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

competenza. L'insieme di tali ricevute coprirà, in assenza di errori di trasporto, il complessivo dei destinatari del messaggio.

9.9 Ricevuta completa di avvenuta consegna

Le ricevute complete di avvenuta consegna sono costituite da un messaggio di posta elettronica contenete tutti gli elementi previsti dalle vigenti regole tecniche inviato al mittente.

9.10 Ricevuta di avvenuta consegna breve

Al fine di consentire uno snellimento dei flussi di dati, è possibile, per il mittente, richiedere la ricevuta di avvenuta consegna in formato breve.

La ricevuta di avvenuta consegna breve inserisce al suo interno il messaggio originale, sostituendone gli allegati con i relativi hash crittografici, al fine di 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.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

9.11 Ricevuta sintetica di avvenuta consegna

Se all'interno della busta di trasporto è presente l'intestazione:

X-TipoRicevuta: sintetica

il punto di consegna emette, sia per i destinatari primari sia per i riceventi in copia, una ricevuta di avvenuta consegna sintetica.

Il corpo del messaggio di ricevuta è composto da un testo che costituisce la vera e propria ricevuta in formato leggibile, secondo un modello che contiene i dati di certificazione.

Gli stessi dati di certificazione sono inseriti all'interno di un file XML allegato alla ricevuta. All'interno della ricevuta potranno inoltre essere presenti ulteriori allegati per specifiche funzionalità fornite dal Gestore di posta elettronica certificata. La ricevuta di avvenuta consegna è emessa per ognuno dei destinatari cui è consegnato il messaggio.

La ricevuta sintetica di avvenuta consegna segue le medesime regole di emissione della ricevuta di avvenuta consegna; in allegato non contiene il messaggio originale ma contiene esclusivamente il file XML contenente i dati di certificazione descritti nella ricevuta di avvenuta consegna.

9.12 Avviso di mancata consegna

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

Il corpo del messaggio di un avviso di mancata consegna è composto da un testo che costituisce la vera e propria ricevuta in formato leggibile.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

Gli stessi dati di certificazione sono inseriti all'interno di un file XML da allegare all'avviso per permetterne un'elaborazione automatica. All'interno dell'avviso, potranno inoltre essere presenti ulteriori allegati, per specifiche funzionalità fornite dal Gestore di posta elettronica certificata.

Emesso da:	Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento:	Manuale Operativo
		Codice doc.:	CNN_MO_PEC
Titolo documento:		Versione:	4.1
<i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		n.ro allegati:	

9.13 Riferimento temporale

Per tutte le operazioni effettuate durante i processi di elaborazione dei messaggi, ricevute, log, ecc. svolte dai punti di accesso/ricezione/consegna è necessario disporre di un accurato riferimento temporale. Tutti gli eventi (generazione di ricevute, buste di trasporto, log, ecc.) che costituiscono la transazione di elaborazione del messaggio presso i punti di accesso, ricezione e consegna devono impiegare un unico valore temporale rilevato all'interno della transazione stessa. In questo modo l'indicazione dell'istante di elaborazione del messaggio è univoca all'interno dei log, delle ricevute, dei messaggi, ecc. generati dal server.

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

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

Il riferimento temporale usato è ottenuto da un dispositivo di alta precisione che rileva il segnale satellitare GPS e lo inoltra al Mail server. Tale riferimento ha una precisione dell'ordine di ± 2 ms rispetto alla scala di tempo nazionale (UTC/IEN).

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

10. PROCEDURE DEL SISTEMA DI GESTIONE PEC

Le procedure di gestione sono dettagliate nei paragrafi seguenti.

10.1 Procedure per la richiesta di un certificato di firma per la Posta Elettronica Certificata

La richiesta di un certificato per la firma delle ricevute, degli avvisi e delle buste è effettuata ai sensi dell'art. 7 del D.M. 2 novembre 2005.

Il Gestore del sistema di Posta Elettronica Certificata è l'unico titolare della chiave privata con cui il server effettua le operazioni di firma.

10.2 Procedure per la gestione del sistema

La gestione del sistema comporta la possibilità di effettuare le seguenti operazioni:

- creare caselle di posta elettronica certificata;
- disattivare caselle di posta elettronica certificata;
- modificare la dimensione massima delle caselle assegnate nel dominio;
- accedere al database delle operazioni del dominio.

La gestione del sistema prevede, inoltre, le seguenti procedure:

- procedura per la gestione delle richieste;
- procedura per la gestione della disattivazione;
- procedure per la gestione del dominio;

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

- procedura per la gestione di un registro di sistema;
- procedura per la gestione della sicurezza della infrastruttura;
- procedura per la gestione del servizio antivirus.

10.3 Procedura per la gestione delle richieste

Sono identificati all'interno del personale del Gestore uno o più operatori che hanno il compito, dietro specifico incarico e utilizzando procedure messe a disposizione dal Gestore, di registrare i soggetti che richiedono l'assegnazione di una casella di Posta Elettronica Certificata.

10.4 Procedura per la gestione della disattivazione

Sono identificati all'interno del personale del Gestore uno o più operatori che hanno il compito, dietro specifico incarico e utilizzando procedure messe a disposizione dal Gestore, di disattivare le caselle di Posta Elettronica Certificata secondo le modalità esposte nel presente manuale.

10.5 Procedure per la gestione del dominio (o dei domini)

Il nome del dominio principale del Gestore di Posta Elettronica Certificata è:

postacertificata.notariato.it

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

Sono identificati all'interno del personale del Gestore uno o più amministratori di dominio che hanno la possibilità di effettuare le seguenti operazioni:

- creare caselle di posta elettronica certificata;
- disattivare caselle di posta elettronica certificata;
- modificare la dimensione massima delle caselle assegnate nel dominio;
- accedere al database delle operazioni del dominio.

La dimensione della casella di posta elettronica certificata è impostabile dall'amministratore del dominio. Il riempimento della casella di posta, rispetto alla sua capienza massima impostata, sarà segnalato dal sistema mediante messaggi di posta elettronica che saranno inviati ad opportuni indirizzi dell'utente in questione, quando saranno raggiunte determinate percentuali di riempimento, impostabili nella configurazione della casella.

10.5.1 Operazioni del dominio

Per quanto riguarda le caratteristiche del database delle operazioni del dominio, si applica quanto di seguito elencato:

- il database di registrazione e la relativa applicazione di gestione risiedono su un elaboratore dedicato, ubicato in una sala tecnica ad accesso controllato;
- per accedere all'applicazione, gli operatori si identificano mediante credenziali univoche e personali;

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
	Versione: 4.1
	n.ro allegati:

- viene prodotta periodicamente una copia di sicurezza (backup) della base dati e di altre informazioni essenziali per il ripristino del sistema in caso di guasto all'elaboratore o di perdita accidentale di dati.

10.6 Gestione di un registro delle operazioni di sistema

Il Gestore mantiene un registro delle operazioni del sistema di posta certificata, in conformità con la normativa vigente.

In particolare, tutte le attività sono memorizzate su un registro che riporta i dati significativi dell'operazione:

- il codice identificativo univoco del messaggio originale (Message-ID);
- 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 dei messaggi generati (ricevute, errori, ecc.);
- il server mittente;
- il server destinatario.

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

Il registro potrà essere consultato solo dal personale indicato dal Gestore. Le modalità di consultazione saranno tali da rispettare le regole e la normativa sulla protezione dei dati personali.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

I Log sono mantenuti per il periodo temporale previsto dalla normativa vigente (30 mesi).

10.7 Gestione della sicurezza dell'infrastruttura

Il Gestore adotta opportune misure di sicurezza fisica e logica per la protezione del servizio di Posta Elettronica Certificata fornito.

10.8 Servizio "anti-virus"

Il Gestore fornisce il servizio "anti-virus" per tutti gli utenti del dominio. In caso di rilevazione di virus informatici all'interno di un messaggio, il Gestore non accetta l'invio al punto di ingresso ed informa tempestivamente il mittente, mediante un opportuno messaggio di avviso, dell'impossibilità di dar corso alla trasmissione.

Qualora il Gestore riceva messaggi di posta elettronica certificata da consegnare ad un proprio utente, con virus informatici è tenuto a non inoltrarli, informando tempestivamente il Gestore del mittente affinché comunichi al mittente medesimo l'impossibilità di dar corso alla trasmissione.

Il servizio "anti-virus" non verificherà allegati cifrati mentre potrebbe controllare gli allegati firmati.

Il servizio sarà comunque conforme alle norme tecniche emanate dagli enti normatori.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

Il servizio "anti-virus" opererà gli adeguati controlli sugli allegati alle mail basandosi su un "dizionario" dei virus sempre aggiornato allo stato dell'arte: il sottosistema, infatti, è in grado di ricevere automaticamente gli aggiornamenti per il riconoscimento dei virus più recenti e sulle modalità di disinfezione degli stessi. Può essere configurato per non eseguire le scansioni e disinfezioni su determinati tipi di messaggi o allegati, al fine di non comprometterne la funzionalità.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

11. PROCEDURA DI DISATTIVAZIONE DI UNA CASELLA DI POSTA ELETTRONICA CERTIFICATA

Per disattivare le caselle di posta elettronica certificata sul dominio gestito, l'operatore si collega ad una applicazione di gestione dedicata.

In seguito a disattivazione non è possibile riassegnare una casella con il medesimo indirizzo ad altro Titolare.

11.1 Disattivazione di una casella di Posta Elettronica Certificata

La disattivazione di una casella di Posta Elettronica Certificata comporta l'interruzione del suo utilizzo, secondo la normativa vigente

Le richieste di disattivazione devono essere inoltrate per iscritto specificandone la motivazione e la decorrenza.

Salvo i casi di maggiore urgenza, da evidenziarsi all'atto della richiesta, ovvero di emergenza, le richieste di disattivazione vanno presentate con almeno cinque giorni feriali di anticipo rispetto alla data di decorrenza.

Una casella di Posta Elettronica Certificata può essere disattivata su :

- richiesta del titolare;
- iniziativa del Gestore del servizio;

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

11.2 Su richiesta del titolare

Il Titolare deve compilare la richiesta indicando:

Per le persone fisiche:

- nome e cognome;
- luogo e data di nascita;
- codice fiscale;
- residenza;
- numero di telefono;
- numero di fax;
- indirizzo di posta elettronica ordinaria;
- estremi documento di riconoscimento;
- indirizzo di casella PEC da disattivare;
motivazione della disattivazione.

Per gli enti provvisti di soggettività giuridica:

- denominazione/ragione sociale;
- sede;
- codice fiscale;
- numero di telefono;
- numero di fax;
- indirizzo di posta elettronica ordinaria;
- nome e cognome, luogo e data di nascita del legale rappresentante;
- indirizzo di casella PEC da disattivare;
- motivazione della disattivazione.

Emesso da:	Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento:	Manuale Operativo
		Codice doc.:	CNN_MO_PEC
Titolo documento:		Versione:	4.1
<i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		n.ro allegati:	

La richiesta di disattivazione di una casella di PEC può essere sottoscritta.

- **Modalità 1:** con firma autografa ed inviata mediante raccomandata unitamente a copia del documento di riconoscimento (e, per gli enti provvisti di soggettività giuridica, a copia della documentazione attestante i poteri del legale rappresentante della medesima);
- **Modalità 2:** con firma digitale ed inviata mediante posta elettronica all'indirizzo: corrispondenzanotartel@notariato.it .

Il Gestore del servizio ricevuta la richiesta provvede alla disattivazione dell'account di PEC.

Il Gestore del servizio comunica al Titolare l'avvenuta disattivazione.

La comunicazione viene effettuata con lettera raccomandata.

11.3 Su iniziativa del Gestore del servizio

Il Gestore del servizio di PEC deve procedere tempestivamente alla disattivazione oltre che nei casi di richiesta da parte dei soggetti a ciò abilitati, nei casi di sospetti abusi e falsificazioni, a seguito di richiesta delle autorità competenti.

Salvo i casi di urgenza, la disattivazione dell'account di PEC è preventivamente comunicata dal Gestore del servizio al titolare, con specificazione dei motivi, nonché della data e dell'ora a partire dalla quale l'account non sarà più attivo.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

11.4 Procedure di disattivazione di una casella di PEC su iniziativa del Gestore del servizio

Il Gestore del servizio di PEC può disattivare un account di PEC, comunicandone la motivazione, la data e ora a partire dalla quale tale casella di Posta Elettronica Certificata non sarà più attiva.

Il Gestore del servizio di PEC deve procedere tempestivamente alla disattivazione nei seguenti casi:

- richiesta da parte dei soggetti a ciò abilitati;
- sospetti abusi e falsificazioni.

Salvo i casi di urgenza, la disattivazione dell'account di PEC è preventivamente comunicata dal Gestore del servizio al Titolare, con specificazione dei motivi, nonché della data e dell'ora a partire dalla quale l'account non sarà più attivo.

11.5 Disponibilità dei servizi di disattivazione

Il Gestore garantisce la disponibilità del servizio per la ricezione delle richieste di disattivazione dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 18.00.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

12. LIVELLI DI SERVIZIO

Il Gestore garantisce agli utenti del servizio la possibilità di invio di un messaggio di posta elettronica certificata, ai sensi dell'articolo 12 comma 2 del D.M. 2 novembre 2005, con le seguenti caratteristiche:

- spedizione messaggio di PEC almeno fino a cinquanta destinatari;
- la dimensione massima del messaggio, ottenuta dal prodotto del numero dei destinatari per la dimensione stessa del messaggio, non superi i 30 MB.

La disponibilità garantita del servizio di Posta Elettronica Certificata erogato è del 99,8% dalle 0:00 alle 24:00, 7 giorni su 7 nel periodo di riferimento temporale. Il periodo temporale di riferimento per la misurazione della disponibilità del servizio di posta elettronica certificata è il quadrimestre.

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

Le ricevute previste dal sistema e destinate agli utenti del servizio, durante il periodo di disponibilità del servizio, pervengono al mittente entro 24 ore al netto dei tempi necessari per la trasmissione del messaggio, calcolati a partire dall'inoltro del messaggio.

L'architettura attraverso cui il Gestore eroga il servizio di PEC è altamente affidabile (in HA). I componenti software sono completamente ridondati su server diversi, le apparecchiature sia software, sia hardware, sia di network sono installate in configurazione ridondata e anche l'accesso alla rete Internet è realizzato attraverso la fornitura erogata da diversi provider.

Oltre all'architettura in HA, il Gestore garantisce anche backup settimanali di tutta l'infrastruttura di posta elettronica certificata.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

I log delle registrazioni delle transazioni di posta elettronica certificata rilevanti ai fini della normativa sono conservati per 30 mesi.

12.1 Indicatori per la misurazione dei livelli di servizio

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

INDICATORI PER VALUTAZIONE LIVELLI DI SERVIZIO			
ID	NOME DELL'INDICATORE	DESCRIZIONE	VALORI DI SOGLIA (O INTERVALLI DI VALORI)
W	Disponibilità del servizio	Disponibilità di accesso al servizio di posta certificata	7 giorni su 7, 24 ore su 24 disponibilità: 99,8 %
X	Tempo massimo di ripristino dal disservizio in caso di manutenzione	Tempo massimo di interruzione del servizio in caso di manutenzione programmata o non programmata	2,5 h

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
Versione: 4.1	n.ro allegati:

MODALITÀ DI CALCOLO DEI LIVELLI DI SERVIZIO				
ID	PARAMETRI ELEMENTARI PER IL CALCOLO DEGLI INDICATORI	STRUMENTI DI MISURA	ALGORITMI DI CALCOLO DELL'INDICATORE	METODI STATISTICI PER AGGREGAZIONE E RAPPR. DEI DATI MISURATI
W	(W1) totale ore di indisponibilità nel mese (W2) totale ore di prevista disponibilità nel mese	(W1) rilevazione desunta dal sistema di monitoraggio (W2) Prevista disponibilità nel mese: W2 = 24 x N° giorni	$(W2-W1) \times 100$ W = ----- W2	N° giorni = 7 gg x 52 settimane
X	Tempo massimo di ripristino dal disservizio in caso di manutenzione	Tempo massimo di interruzione del servizio in caso di manutenzione programmata o non programmata	2,5 h	

12.2 Altre caratteristiche del servizio

Il servizio di posta elettronica certificata offerto, presenta inoltre le seguenti caratteristiche:

- Spazio di memoria riservato per ogni singola casella di posta 1 GB;
- Possibilità dell'invio di un messaggio fino a cinquanta destinatari e per il quale il prodotto del numero dei destinatari per la dimensione del messaggio stesso non superi i 100 MB.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

12.3 Servizio di Assistenza

Il servizio di Assistenza è erogato dal lunedì al venerdì dalle 9:00 alle 18:00, tramite un Help Desk i cui riferimenti sono riportati nel capitolo 2 "Dati identificativi del Gestore" del presente Manuale Operativo.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
	Versione: 4.1
	n.ro allegati:

13. PROTEZIONE DELLA RISERVATEZZA

13.1 Archivi contenenti dati personali

Ai fini della tutela dei dati personali, è rilevante solo il "database di registrazione", ossia l'archivio logico contenente i dati del titolare della casella di posta elettronica certificata. In particolare il database di registrazione contiene:

- le informazioni relative ai Titolari delle caselle di posta certificata, prevalentemente raccolte in fase di registrazione;
- le informazioni associate, generate dal Gestore del servizio, per l'accesso alla casella di posta certificata da parte del titolare.

Il database di registrazione, infatti, contiene dati personali forniti dalla persona cui si riferiscono, previo suo esplicito consenso. I dati obbligatori sono indispensabili per il rilascio della casella di posta certificata. Al Richiedente, nell'ambito del contratto di servizio, è fornita l'informativa di cui all'art. 13 del D.LGS. 196/2003.

13.2 Modalità di protezione della riservatezza

Tutti i dati che risiedono su database sono protetti da prodotti che implementano politiche di autorizzazione per l'accesso ai dati mediante meccanismi di autenticazione degli utenti.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

Il Gestore tratta tali dati personali nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali, predisponendo tutele rispondenti almeno alle misure minime vigenti nell'esecuzione delle seguenti attività:

- individuazione degli incaricati;
- assegnazione di codici identificativi;
- protezione degli elaboratori;
- modalità di designazione degli incaricati del trattamento.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

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

14.1 Hardware e Software di Base

L'architettura della PEC è organizzata su più livelli di rete per garantire la sicurezza mediante l'isolamento delle singole componenti.

Da Internet le connessioni SMTPS / POPS / IMAPS /HTTPS sono filtrate da Firewall e bilanciate da bilanciatori.

Le utenze interne sono autenticate mediante verifica su sistema LDAP. Le sessioni POPS/IMAPS sono gestite sui server proxy. Le sessioni HTTPS sono gestite su server Web.

Il server di firma della PEC è isolato nella rete Bunker protetta da firewall dedicato. Gli apparati di firma HSM sono accessibili solo dalla rete bunker.

Tutti i log dei sistemi sono marcati temporalmente ogni giorno e inviati su un sistema per la conservazione a 30 mesi.

14.2 Software di gestione e controllo

Il software di gestione e controllo utilizzato per il servizio di posta elettronica certificata permette il costante monitoraggio delle componenti hardware e software del sistema.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

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

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

14.3 Attività di governo del servizio

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

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

- mediante segnalazioni visive
- mediante e-mail al personale dedicato all'erogazione in caso di eventi critici o warning.

14.4 Gestione della Documentazione dei Servizi

Tutta la documentazione inerente i Servizi di Posta Elettronica Certificata è censita e conservata dal Gestore.

14.5 Gestione della Configurazione

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

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

14.6 Manutenzione Hardware, Software, TLC

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

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	
	Versione: 4.1
	n.ro allegati:

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

Come previsto dal DPR n.68/2005 e dal DM 2 novembre 2005, durante le fasi di trattamento del messaggio presso i punti accesso, ricezione e consegna, il sistema che eroga il servizio di posta elettronica certificata mantiene traccia delle operazioni svolte, memorizzandole su un registro informatico.

Le modalità di reperimento delle informazioni presenti nei log dei messaggi sono riportate nel documento a distribuzione controllata "Piano per la sicurezza" del servizio di posta elettronica certificata.

Come previsto dall'Articolo 6 comma 7 del DPR n.68/05, qualora il Titolare della casella di posta elettronica certificata non abbia più la disponibilità delle ricevute dei messaggi di posta elettronica certificata inviati, le informazioni contenute nel registro informatico sono opponibili a terzi, ai sensi dell'articolo 14, comma 2, del DPR 445/2000.

15.1 Modalità di richiesta log da parte del Titolare

La richiesta di informazioni da parte del titolare deve essere rivolta all'Help Desk del Gestore attraverso il modulo disponibile sul sito del Gestore.

La richiesta dovrà contenere i seguenti dati:

- data di riferimento del messaggio;
- indirizzo di posta elettronica certificata del titolare;
- indirizzo di posta elettronica certificata del destinatario;
- fotocopia di un documento di identità.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

Acquisiti i dati, l'Help Desk inoltra la richiesta al responsabile dei servizi tecnici, che provvede alla sua evasione in prima persona o delegando un operatore del suo servizio. Tale richiesta può essere soddisfatta solo dopo aver verificato che l'intervallo temporale oggetto della richiesta sia congruente con la Titolarità della casella.

Reperate le informazioni richieste, il responsabile dei servizi tecnici le invia all'Help Desk che provvede ad inoltrarle al mittente all'indirizzo di posta elettronica certificata dichiarato al momento della richiesta.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo
	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>	Versione: 4.1 n.ro allegati:

16. GESTIONE DELLE COPIE DI SICUREZZA

Il Gestore effettua periodicamente copie di sicurezza del sistema . Le copie sono mantenute in locali diversi e ugualmente protetti. Le procedure per la gestione delle copie di sicurezza sono descritte nel Piano per la sicurezza.

16.1 Recupero e ripristino dati

Nel caso sia necessario ripristinare dei dati a causa di perdite accidentali o incidenti si può recuperare dal backup periodico la situazione dell'intero sistema.

Emesso da: Consiglio Nazionale del Notariato	Tipo documento: Manuale Operativo	Codice doc.: CNN_MO_PEC
Titolo documento: <i>Manuale Operativo del Consiglio Nazionale del Notariato per il servizio di Posta Elettronica Certificata (PEC)</i>		Versione: 4.1 n.ro allegati:

17.EVENTI CATASTROFICI

La gestione degli eventi catastrofici è descritta nel dettaglio nel "Disaster Recovery Plan", come riportato nel Piano per la Sicurezza del servizio PEC.

Roma, 10 Novembre 2014

Il Presidente *pro tempore* del CNN
