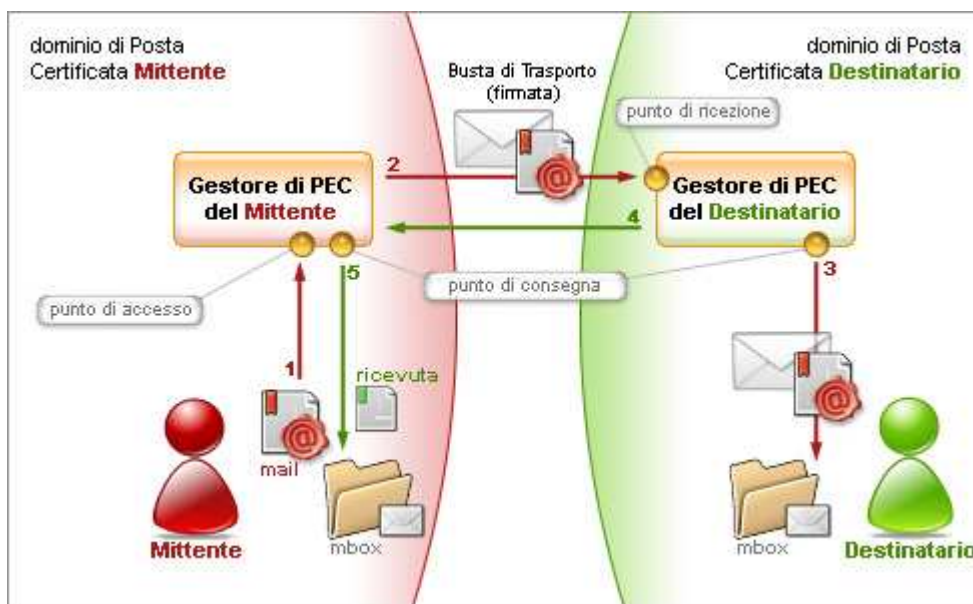


Posta Elettronica Certificata: come funziona?

I messaggi di posta certificata vengono spediti tra 2 caselle, e quindi domini, certificati. Quando il mittente possessore di una casella di PEC invia un messaggio ad un altro utente certificato, il messaggio viene raccolto dal gestore del dominio certificato (punto di accesso) che lo racchiude in una busta di trasporto e vi applica una firma elettronica in modo da garantirne inalterabilità e provenienza.

Fatto questo, indirizza il messaggio al gestore di PEC destinatario che verifica la firma e lo consegna al destinatario (punto di consegna). Una volta consegnato il messaggio il gestore PEC destinatario invia una ricevuta di avvenuta consegna all'utente mittente che può essere quindi certo che il suo messaggio è giunto a destinazione.

Durante la trasmissione di un messaggio attraverso 2 caselle di PEC vengono emesse altre ricevute che hanno lo scopo di garantire e verificare il corretto funzionamento del sistema e di mantenere sempre la transazione in uno stato consistente.



In particolare:

- Il punto di accesso, dopo aver raccolto il messaggio originale, genera una **ricevuta di accettazione** che viene inviata al mittente; in questo modo chi invia una mail certificata sa che il proprio messaggio ha iniziato il suo percorso.
- Il punto di ricezione, dopo aver raccolto il messaggio di trasporto, genera una **ricevuta di presa in carico** che viene inviata al gestore mittente; in questo modo il gestore mittente viene a conoscenza che il messaggio è stato preso in custodia da un altro gestore.

La Posta Certificata, sfruttando crittografia e protocolli di sicurezza, riesce a fornire agli utenti un **servizio sicuro** che sostituisce integralmente il tradizionale servizio di posta (elettronica e cartacea), mettendosi inoltre al riparo da spam, abusi e disguidi.

Questo è possibile in quanto la posta certificata ha le seguenti caratteristiche:

- il messaggio proviene da un gestore di posta certificato e da uno specifico indirizzo e-mail certificato;
- **il messaggio non può essere alterato** durante la trasmissione;

- consente la **privacy totale della comunicazione**, avvenendo lo scambio dati in ambiente sicuro;
- garantisce al mittente la **certezza dell'avvenuto recapito** delle e-mail alla casella di posta certificata destinataria, con la spedizione di una ricevuta di consegna, in modo analogo alla tradizionale raccomandata A/R (e con lo stesso valore legale);
- garantisce il destinatario da eventuali contestazioni in merito ad eventuali messaggi non ricevuti e dei quali il mittente sostiene l'avvenuto l'invio;
- garantisce in modo inequivocabile l'attestazione della data di consegna e di ricezione del messaggio e conserva la traccia della comunicazione avvenuta fra mittente e destinatario.

Fra le caratteristiche salienti va notato che nel caso **in cui il mittente smarrisca le ricevute**, la traccia informatica delle operazioni svolte **venga conservata in base al Decreto per 30 mesi** in un apposito registro informatico custodito dai gestori stessi: tale registro ha lo **stesso valore giuridico delle ricevute**.

Livelli di servizio ed indicatori di qualità

Per l'erogazione del servizio si garantisce il rispetto dei livelli di servizio previsti dalla normativa.

Livelli di Servizio	
Numero massimo di destinatari contemporanei accettati	50
Dimensione massima di ogni singolo messaggio (intesa come prodotto tra il numero dei destinatari e la dimensione del messaggio)	Maggiore o uguale a 30 MB
Disponibilità del servizio nel periodo di riferimento previsto (quadrimestre)	Maggiore o uguale al 99,8%
Indisponibilità del servizio per il singolo fermo nel periodo di riferimento previsto (quadrimestre)	Minore o uguale al 50%
Tempo massimo per il rilascio della ricevuta di accettazione nel periodo di disponibilità del servizio (calcolato escludendo i tempi di trasmissione)	30 min

Riportiamo qui di seguito gli indicatori di qualità del servizio (con giorni lavorativi si intendono i giorni dal lunedì al venerdì).

Indicatori di qualità	
Disponibilità del servizio (invio e ricezione e-mail)	7 giorni su 7 - h24
Disponibilità del servizio di richiesta di attivazione	7 giorni su 7 - h24
Tempo per l'attivazione di un nuovo account di PEC (dalla ricezione di tutta la documentazione necessaria)	24 - 48 ore
Tempo massimo per l'esecuzione di interventi di manutenzione che causino il fermo servizio	2 ore
Disponibilità del servizio di richiesta da parte del titolare della traccia delle comunicazioni effettuate (log)	7 giorni su 7, 24 ore su 24
Tempo massimo per l'invio delle informazioni relative ai file di log dietro richiesta del titolare	5 giorni lavorativi
Sistema di monitoring con invio di messaggi di alert via email ed sms al presentarsi di malfunzionamenti e situazioni critiche	7 giorni su 7, 24 ore su 24
Assistenza standard tramite call center (trouble ticketing)	5 giorni la settimana (lunedì - venerdì) dalle ore 8.00 alle 18.30
Assistenza di emergenza per i gestori tramite il Network Operations Center (NOC)	7 giorni su 7, 24 ore su 24