SERVIZIO EROGATO: *"Servizio PEC - Posta elettronica Certificata Posta Raffaello"*

Denominazione della struttura che eroga il servizio: **Posizione di funzione - Informatica e crescita digitale**

A. Scheda di analisi del Servizio erogato

PRINCIPALI CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO EROGATO	
Denominazione	Servizio PEC - Posta elettronica Certificata Posta Raffaello
	Il servizio di Posta Elettronica Certificata che garantisce un elevato grado di affidabilità e sicurezza, è erogato da Regione Marche sotto il nome di PostaRaffaello. Esso consente al cittadino marchigiano di disporre di caselle di posta elettronica certificata del dominio postaraffaello.it, che permettono di comunicare in uscita con le altre caselle di posta della stessa tipologia rilasciate da Regione Marche con dominio emarche.it, oltre che con quelle di altri domini purché iscritte all'IPA – Indice delle Pubbliche Amministrazioni. Le caselle con dominio emarche.it invece vengono rilasciate da Regione Marche alle Pubbiche Amministrazioni Marchigiane e permettono di comunicare con tutti i domini di PEC. L'utilizzo di caselle di PostaRaffaello garantisce al titolare, tramite il sistema di autenticazione forte regionale Cohesion, l'accesso sicuro alla propria casella di posta elettronica e direttamente da Internet utilizzando i più comuni browser (il servizio viene definito Webmail). Le caselle di posta elettronica certificata, diversamente dalle usuali caselle di posta elettronica, consentono l'invio di posta elettronica con valore legale in conformità di quanto previsto dal "Codice dell'Amministrazione Digitale" (D.Lgs. n.82 del 7/03/2005 e D.Lgs. n.159 del 4/04/2006 e successive modificazioni). Il servizio PostaRaffaello è pienamente conforme alle regole tecniche richiamate dal DM del 2/11/2005 e pubblicate da AGID sul sito www.agid.gov.it; le caratteristiche di queste caselle sono pertanto tali da renderle interoperabili con le caselle di Posta Elettronica Certificata distribuite da qualsiasi Gestore accreditato all'Albo dei Gestori di Posta Elettronica Certificata di AGID. Nei casi consentiti dalla legge, la posta certificata può essere utilizzata in sostituzione della posta cartacea (articolo 14 comma 3 DPR 445/2000 e s.m.i.). I messaggi ricevuti nella casella di posta certificata si intendono pervenuti al titolare della casella (articolo 14 comma 1 del T.U DPR 445/2000 e s.m.i.) Si ricorda che, in base al DPR 68/2005, la validità legale del messaggio di posta certificata è subordinata alla dichiarazione di disponibilità all'utilizzo della posta elettronica certificata. Funzionalità standard di PostaRaffaello Le funzionalità più rilevanti del servizio PostaRaffaello, in conformità alla

normativa ufficiale sono:
• invio al mittente di una ricevuta di accettazione per ogni messaggio in uscita che sia conforme ai requisiti normativi.
• inserimento dei messaggi in uscita dalla casella del mittente in una busta cosiddetta “di trasporto” firmata dal Gestore Regione Marche. La busta di trasporto è consegnata senza modifiche nella casella di posta di destinazione.
• emissione di una ricevuta di consegna per ogni destinatario al quale il messaggio risulta consegnato.
• inserimento dei messaggi in ingresso, non provenienti da caselle di posta elettronica certificata, in una busta “di anomalia”.
• la firma elettronica del Gestore del servizio di posta elettronica certificata sulle ricevute e sulla busta di trasporto che contengono sempre informazioni relative al messaggio (time (ora), from (da), to (a), ecc.) sia in formato testo leggibile sia in formato XML.
• allineamento al tempo ufficiale coordinato (UTC) dell’ora delle ricevute e del messaggio di trasporto, a meno di un secondo.
• invio, in allegato alla ricevuta di consegna al mittente, di tutto il messaggio originario (come prova di quanto ha spedito ed è stato consegnato) per ogni destinatario in “TO (A)”, a meno di richiesta diversa da parte del mittente.
• conservazione di un log degli eventi principali; il sistema mantiene traccia delle operazioni svolte, memorizzando su un registro i dati significativi dell'operazione: il codice identificativo univoco del messaggio (Message-ID), la data e l'ora dell'evento, il mittente del messaggio originale, l'oggetto del messaggio, etc.;
il sistema non serba alcuna informazione che permetta di risalire al contenuto del messaggio, a meno di richiesta diversa da parte del cliente o di disposizioni normative specifiche.
• divieto di utilizzo dei destinatari nascosti (BCC o CCN)
• obbligo di almeno un destinatario in "TO (A)”.
• ricevuta di presa in carico tra diversi provider di posta del circuito (non visibile agli utenti, ma fondamentale per tenere traccia dell'iter completo percorso dal messaggio).
Le precedenti funzionalità saranno soggette a tutte le variazioni necessarie in caso di evoluzione della normativa e delle disposizioni da parte dell’AGID.

Regione Marche non assume alcuna responsabilità della corretta gestione dei messaggi da parte degli altri fornitori di posta elettronica.
Regione Marche mette in grado l'utente di usufruire delle funzionalità elencate attraverso il servizio Posta Raffaello che pertanto comprende:
- rilascio della casella di Posta Elettronica Certificata e relative credenziali per l'accesso (CartaRaffaello);
- accesso alla casella e spedizione di messaggi con webmail;
- possibilità di salvare da webmail i messaggi su disco;
- utilizzo del sito postaraffaello (www.postaraffaello.it) con informazioni di supporto;
- call center per il supporto informativo (071.806.6800 – Opzione 3);
- presenza di un antivirus aggiornato che controlla i documenti e i messaggi in entrata e in uscita.
Ove non espressamente indicato in modo diverso si applicano i seguenti

limiti:
- la dimensione della casella di posta elettronica certificata è non inferiore a 100 MB.
- la dimensione massima del messaggio prevista è 100 MB.
La dimensione massima di 100 MB può decrescere in funzione del numero di destinatari diretti (to) di posta certificata a cui il messaggio è indirizzato.
Il servizio PostaRaffaello applica regole tecniche e organizzative indicate dalla normativa in riferimento, ed esattamente:
– DPR 11 febbraio 2005, n. 68, “Regolamento recante disposizioni per l'utilizzo della posta elettronica certificata”;
– DM 2/11/2005 recante “Regole tecniche per la formazione, la trasmissione e la validazione, anche temporale, della posta elettronica certificata”;
? Allegato tecnico al DM indicato al punto precedente “Regole tecniche del servizio di trasmissione di documenti informatici mediante posta elettronica certificata”.

Elaborazione dei messaggi
PostaRaffaello garantisce il rispetto di tutte le regole previste per la Posta Elettronica Certificata dalla normativa di riferimento, in particolare delle norme riguardanti l’elaborazione e lo scambio di messaggi tra caselle di posta elettronica certificata elencate di seguito:
Invio di un messaggio: la ricevuta di accettazione e la busta di trasporto
Il punto di accesso del sistema PostaRaffaello notifica all'utente, attraverso la ricevuta di accettazione, il successo dell'invio di un messaggio dato dal superamento di tutti i controlli formali e di contenuto (ad esempio viene controllata la presenza nel messaggio di virus informatici), e lo rende conforme al sistema 'imbustandolo' nella busta di trasporto.
Il tempo previsto per il rilascio della ricevuta di accettazione, così come previsto all'articolo 12 comma 6 del DM 2/11/2005, è definito secondo le specifiche esigenze; in mancanza di accordo specifico tra le parti le ricevute di accettazione verranno rilasciate entro un tempo di 30 minuti nel 99% dei casi su base quadrimestrale.

Gli avvisi di non accettazione per eccezioni formali e per virus informatico
Il punto di accesso del sistema PostaRaffaello, in caso di mancato superamento dei controlli formali, notifica all'utente la non accettazione del messaggio in ingresso e la motivazione per cui è stato respinto attraverso l'invio di una specifica ricevuta detta avviso di non accettazione. Il corpo del messaggio “avviso di non accettazione” è composto da un testo che costituisce la vera e propria ricevuta in formato leggibile e che esplicita la motivazione per cui non è possibile accettare il messaggio. All’interno della ricevuta sono presenti ulteriori allegati per specifiche funzionalità fornite dal gestore di posta certificata, quali un file XML con i dati di certificazione (daticert.xml); in nessun caso però sarà allegato il messaggio originale.
L’avviso di non accettazione è firmato con la chiave del gestore di posta elettronica certificata di Regione Marche.

Le ricevute di presa in carico
Allo 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, pervengono solo ai gestori del servizio, servono per notificare ai gestori di PEC coinvolti nella trasmissione la presa in carico del messaggio che transita tra domini diversi e per tracciare l'iter del messaggio.
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 competenza. L'insieme di tali ricevute coprirà, in assenza di errori di trasporto, il complessivo dei destinatari del messaggio.
L'indirizzo per l'invio delle ricevute al gestore mittente è ricavato dall'indice dei gestori di posta certificata durante l'interrogazione necessaria per il controllo del soggetto che ha emesso la firma nella verifica del messaggio in ingresso.

La ricevuta completa di avvenuta consegna
L'utente riceve dal punto di consegna del sistema di posta elettronica certificata del / dei destinatario/i un messaggio di notifica dell'avvenuto inserimento (scrittura fisica nello store) del messaggio inviato nella casella di posta elettronica certificata del/ dei destinatario/ i.
Le ricevute di avvenuta consegna generate dal punto di consegna di PostaRaffaello 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 e del destinatario e l'oggetto. Il corpo del messaggio di ricevuta è composto da un testo che costituisce la vera e propria ricevuta in formato leggibile. La ricevuta di avvenuta consegna è emessa per ognuno dei destinatari a cui è consegnato il messaggio.
Nel rilascio delle ricevute di avvenuta consegna, il sistema PostaRaffaello 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. Esclusivamente per le consegne relative ai destinatari primari, all'interno della ricevuta di avvenuta consegna, oltre agli allegati descritti, è inserito il messaggio originale completo (intestazione, testo ed eventuali allegati).

La ricevuta breve di avvenuta consegna
A richiesta dell'utente, in sostituzione della ricevuta completa, il sistema invia una ricevuta breve con, in allegato, i dati di certificazione ed un estratto del messaggio originale.
E' indispensabile che, in questo caso, l'utente conservi il messaggio originale se reputa che sia necessario dimostrare, oltre all'invio e alla avvenuta consegna del messaggio nella casella del destinatario, anche il contenuto del messaggio stesso.
L'estratto del messaggio non è infatti leggibile di per se, ma può essere associato tramite strumenti informatici (funzioni di hash), soltanto al messaggio che lo ha generato, rendendolo così opponibile a terzi.

Descrizione del servizio erogato	Nel caso il messaggio originale non sia disponibile o sia stato alterato anche in minima parte, l'opponibilità non sarà più praticabile. La ricevuta sintetica di avvenuta consegna Per destinatari di posta elettronica certificata in copia 'Cc' la notifica del punto di consegna di PostaRaffaello avviene tramite una ricevuta sintetica con in allegato solo i dati di certificazione. La ricevuta sintetica può essere richiesta anche per i destinatari in TO; in questo caso, tuttavia, si perde la certificazione sul contenuto dell'invio e rimane solo la certificazione sull'oggetto / data e ora / mittente / destinatario. Il motivo di non allegare ad ogni tipo ricevuta il messaggio originale completo risiede nel obiettivo di salvare spazio nella casella dell'utente, evitando di riempirla con messaggi potenzialmente molto onerosi e, nel caso di invii multipli, ridondanti. La busta di anomalia per i messaggi provenienti da caselle di posta non certificata Quando un messaggio non di posta elettronica certificata è recapitato ad una casella di posta elettronica certificata, viene inserito in una busta di anomalia per evidenziare l'evento, in modo che il destinatario possa distinguere agevolmente i messaggi certificati dagli altri. Normalmente l'anomalia è dovuta al fatto che il messaggio di posta proviene da un mittente estraneo al circuito di posta elettronica certificata. L'avviso di rilevazione virus informatico Il servizio PostaRaffaello garantisce ai propri utenti, in accordo al [DM2], la sicurezza dalla ricezione e propagazione di virus informatici. I messaggi di posta elettronica certificata con virus informatici non sono infatti inoltrati, ma sono bloccati dal punto di ricezione di PostaRaffaello che genera un avviso di rilevazione virus da restituire al punto di ricezione del gestore mittente del messaggio di posta elettronica certificata, la cui provenienza sia stata accertata dalle verifiche effettuate sulla firma del gestore mittente, indicando come indirizzo quello specificato per le ricevute nell'Indice dei gestori di posta elettronica certificata e con l'indicazione dell'errore riscontrato. Questo messaggio non è inoltrato all'utente, ma è utilizzato dal gestore del mittente per notificare al proprio utente l'impossibilità di consegnare il messaggio. Il gestore di posta certificata del mittente dovrà comunicare al mittente medesimo l'impossibilità di dar corso alla trasmissione attraverso l'invio di un avviso di mancata consegna per virus. All'interno all'avviso potranno inoltre essere presenti ulteriori allegati per specifiche funzionalità fornite dal gestore di posta certificata ma in nessun caso potrà essere inserito il messaggio originale. Gli avvisi di mancata consegna Il mittente di PostaRaffaello riceve sempre, dal suo punto di consegna, notifica dell'esito della spedizione di un messaggio. Nel caso in cui il messaggio non possa essere recapitato, il mittente riceverà un avviso di

mancata consegna generato dal punto di consegna del gestore destinatario con il motivo per cui il sistema non ha potuto depositare il messaggio nella casella di destinazione. Alcuni casi di errore, come un indirizzo errato e l'avviso che la casella di destinazione non ha lo spazio necessario per depositare il messaggio, forniscono all'utente delle indicazioni utili sulle azioni da intraprendere per poter inviare correttamente il messaggio.
I casi previsti di mancata consegna generati dal punto di consegna di PostaRaffaello ed inviati al gestore mittente della mail certificata in ingresso al sono:
• Avviso mancata consegna per superamento dei tempi massimi (fig 6);
• Avviso mancata consegna per il raggiungimento della quota massima dello spazio disponibile per la casella di posta;
• Avviso mancata consegna per destinazione sconosciuta.
I casi previsti di mancata consegna generati dal punto di ricezione di PostaRaffaello ed inviati al gestore mittente della mail certificata in ingresso al sono:
• Avviso di mancata consegna per virus

La generazione di tutti i file XML previsti dalla normativa
Questi file, che contengono dati di certificazione del messaggio (data e ora di invio, mittente, destinatario, oggetto, identificativo del messaggio, tipo di messaggio etc.), sono utilizzati dai sistemi di posta elettronica certificata ai sensi del [DM2] per elaborazioni automatiche e sono allegati a tutti i messaggi di PEC , avvisi, ricevute.

L'inserimento del riferimento temporale in tutti i messaggi/log previsti
Per tutte le operazioni effettuate durante i processi di elaborazione dei messaggi, ricevute, log, ecc., svolte dai punti di accesso, ricezione, consegna, esiste un accurato riferimento temporale certificato ai sensi in conformità all'art. 9, comma 2 del DM 2/11/2005.
Il riferimento temporale è generato con un sistema che garantisce stabilmente uno scarto non superiore ad un minuto secondo rispetto alla scala di Tempo Universale Coordinato (UTC), determinata ai sensi dell'articolo 3, comma 1 della legge 11 agosto 1991, n. 273.
Tutti gli eventi (generazione di ricevute, buste di trasporto, log, ecc.) che costituiscono la transazione di elaborazione di un messaggio presso i punti di accesso, ricezione e consegna, impiegano un unico valore temporale rilevato all'interno della transazione stessa. In questo modo l'indicazione dell'istante di elaborazione del messaggio è univoca all'interno dei log, delle ricevute, dei messaggi, ecc., generati dal server.
Le indicazioni temporali sono fornite in formato leggibile dall'utente (testo delle ricevute, buste di trasporto, ecc.) e con riferimento all'ora legale vigente al momento indicato per l'operazione. Per la data il formato impiegato è "gg/mm/aaaa" mentre per l'indicazione oraria si utilizza il formato "hh:mm:ss", dove hh è in formato 24 ore. Al dato temporale è fatta seguire tra parentesi la "zona" ossia la differenza (in ore e minuti) tra l'ora legale locale ed UTC. La rappresentazione di tale valore è in formato "[+|-]hhmm", dove il primo carattere indica una differenza positiva o negativa.
La marca temporale usata da Regione Marche è ottenuto dall'Autorità di

Certificazione di Time Stamping (TSA) Actalis SpA accreditata presso CNIPA e che utilizza un dispositivo di alta precisione che rileva il segnale radio dell'Istituto Elettrotecnico Nazionale "G. Ferraris" (nel rispetto del decreto ministeriale n. 591 del 30/11/93) e lo inoltra al Mail server. Tale riferimento ha una precisione dell'ordine di ± 2 ms rispetto alla scala di tempo nazionale (UTC/IEN). Un riferimento temporale di backup è poi ottenuto dal segnale proveniente dalla rete satellitare GPS.
Il sistema effettua continuamente cicli auto-diagnostici per verificare la disponibilità della sorgente oraria, ed eventualmente si pone in stato fuori linea se il collegamento con entrambe le sorgenti dovesse mancare.

La conservazione per 30 mesi dei log con gli eventi principali riguardanti i messaggi in transito
La normativa prevede che nel registro di log dei messaggi certificato siano registrate le seguenti informazioni:
• 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, ricevute, errore, ecc.)
• il codice identificativo dei messaggi correlati generati (ricevute, errori, ecc.)
• il gestore mittente
La possibilità di reperire queste informazioni presso tutti i gestori di posta elettronica certificata garantisce all'utente la possibilità di avere, entro un periodo di 30 mesi dall'invio, gli elementi, opponibili a terzi, relativi all'invio effettuato, all'iter del messaggio e all'esito dell'invio stesso.

Conservazione delle informazioni presenti nel log certificato dei messaggi
Il registro di log dei messaggi certificato è un file in cui vengono registrate le operazioni svolte dal sistema di posta elettronica certificata.
Sono definiti nelle regole tecniche della posta elettronica certificata il formato e le informazioni da mantenere tramite il log certificato (log dei messaggi indicato nel DM 2/11/2005, art. 10 e par. 6.2 del relativo allegato tecnico).
Regione Marche garantisce il contenuto del file di log con:
- firma elettronica e marcatura temporale (giornaliera) del file di log certificato da parte del sistema di posta elettronica certificata;
- invio giornaliero dei file di log marcati e firmati al sistema di conservazione Regione Marche per la conservazione dei documenti informatici, in conformità alle regole tecniche contenute nella Deliberazione CNIPA n. 11/2004. Il sistema di conservazione a norma prevede:
- la conservazione sostitutiva, tramite invio telematico, di un documento analogico opportunamente digitalizzato o di un documento informatico;
- l'esibizione per via telematica di un documento già conservato in modalità sostitutiva;
- la responsabilità del procedimento, che comporta anche l'apposizione della marca temporale, della firma di controllo del procedimento effettuata tramite tecnologie di firma digitale e marcatura temporale digitale;
- la conservazione su supporto ottico presso Regione Marche di una copia di

tutti i documenti inviati per la conservazione;
È possibile richiedere la visione delle informazioni contenute nel log certificato.
Con le dovute restrizioni derivanti dall'esigenza di garantire la protezione dei dati personali degli utenti, potranno essere forniti dei report estratti dal log certificato contenenti informazioni sul transito dei messaggi all'interno del sistema PostaRaffaello.
Per accedere alle informazioni contenute nel log certificato l'utente deve seguire la procedura descritta nella sezione successiva.

Procedura per la richiesta di informazioni contenute nel log dei messaggi
Il titolare deve inviare all'indirizzo "info@emarche.it", tramite la propria casella di posta elettronica certificata, una richiesta di informazioni contenute nel log dei messaggi, indicando, tra le seguenti, le attestazioni di cui necessita:
- attestazione di avvenuto invio (testo molto simile alla ricevuta di accettazione) – la richiesta può avvenire solo da parte del mittente;
- attestazione di avvenuta consegna (simile alla ricevuta sintetica di consegna) – anche in questo caso la richiesta può provenire esclusivamente dal mittente del messaggio originario;
- attestazione di avvenuta ricezione (attestazione simile al testo della busta di trasporto messaggio di posta certificata) – in questo caso la richiesta può provenire esclusivamente dal destinatario;
- attestazione di mancata consegna – solo per il mittente;
e le informazioni indispensabili ad individuare il contesto per cui è richiesta l'attestazione:
- la data dell'invio/ricezione;
- il from (da) ed il to (a) del messaggio (per le attestazioni di invio, ricezione e problemi nella consegna, il from (da) deve essere la stesso indirizzo di email del richiedente; analogamente, per le attestazioni di ricezione, il "to (a)" deve corrispondere all'email da cui proviene la richiesta);
- parte dell'oggetto del messaggio (facoltativo).

La richiesta deve essere così formulata:
"Si fa richiesta al supporto del servizio di posta elettronica certificata "PostaRaffaello" di Regione Marche delle seguenti attestazioni, relative all'invio/ricezione dei messaggi identificati tramite le seguenti indicazioni" (le informazioni sono obbligatorie, ove non espressamente indicato diversamente):
attestazione di invio
- Identificativo assegnato del sistema al messaggio certificato (facoltativo)
- Destinatario/i;
- Data di invio;
- Parte dell'oggetto del messaggio (facoltativo).
Attestazione di consegna
- Identificativo assegnato del sistema al messaggio certificato (facoltativo)
- Destinatario/i;
- Data di invio;
- Parte dell'oggetto del messaggio (facoltativo).
Attestazione di ricezione

- Identificativo assegnato del sistema al messaggio certificato (facoltativo)
- Mittente;
- Data di ricezione;
- Parte dell'oggetto del messaggio (facoltativo).

Il supporto PostaRaffaello provvede all'invio delle attestazioni richieste dal titolare presso la medesima casella utilizzata per l'invio delle richieste.
I messaggi di attestazione di invio, consegna e ricezione verranno firmati dal sistema di posta elettronica certificata con il medesimo certificato utilizzato per la firma delle ricevute, delle buste e avvisi di posta elettronica certificata.
Le attestazioni rilasciate potranno essere utilizzate dal titolare per gli usi consentiti dalla legge.

Funzionalità aggiuntive
Nel servizio sono state inserite inoltre delle ulteriori funzionalità, per rendere più agevole e comprensibile all'utente l'utilizzo di PostaRaffaello così come descritto nel Manuale Operativo del servizio https://www.postaraffaello.it/documents/manuale.operativo.postaraffaello.pdf.

Registro delle operazioni svolte
Il sistema di posta elettronica certificata di Regione Marche mantiene, oltre al log certificato previsto dalla normativa, altri registri in cui vengono riportate le informazioni delle operazioni riguardanti le caselle di posta elettronica certificata:
- il registro di log statistico – in cui vengono memorizzate, con un elevato grado di dettaglio, le operazioni eseguite dall'utente;
- il registro dei log di sistema, che contiene sia informazioni statistiche sul traffico prodotto dall'utenza in termini di invio e ricezione di messaggi di posta elettronica certificata, con il dettaglio delle operazioni svolte, che informazioni relative al servizio di posta elettronica certificata dal punto di vista delle macchine che fanno parte dell'architettura del sistema.

Reperimento e presentazione delle informazioni presenti nel log statistico
Nel registro di log statistico, tenuto da Regione Marche, vengono registrati i dettagli delle operazioni svolte per usi statistici.
Vengono annotate per gli utenti le operazioni di:
– invio "certificato";
– invio a utenti non certificati;
– ricezione di messaggi certificati;
– ricezione di ricevute di consegna.
Il registro del log statistico è consultabile online dal personale di Regione Marche abilitato al servizio.
Il servizio comprende l'accesso alle informazioni puntuali registrate negli ultimi 2 mesi (invii e ricezioni per singoli utenti) oppure cumulativo (su scala mensile) per motivi statistici e di controllo.
Tali registri sono utilizzati anche le funzioni di vigilanza e controllo da parte di AGID ai sensi della Circolare CNIPA n.51 del 7 dicembre 2006.

Gestione domini certificati

	Regione Marche ha definito due domini di PostaRaffaello: - emarche.it - postaraffaello.it I due domini sono definiti per la comunicazione tra cittadini e PAL (postaraffaello.it -> emarche.it e indirizzi PEC di PA registrati su IPA – postaraffaello.it<- tutti i domini di posta certificata) e tra PA (emarche<-> tutti i domini di posta certificata) ed è cura di Regione Marche del loro inserimento nell'indice dei gestori di posta elettronica certificata. Questo indice, infatti, deve contenere, tra le altre cose, la lista di tutti i domini di posta elettronica certificata gestiti da ciascun operatore. L'accesso per gli utilizzatori al servizio di PEC di Regione Marche avviene attraverso l'interfaccia browser webmail (https://www.postaraffaello.it, https://www.emarche.it). Per i domini di posta certificata PostaRaffaello di Regione Marche, in qualità di Pubblica Amministrazione erogatrice del servizio, risulta applicato l'art.16 DPR 68/2005 e art.16 del DM 2/11/2005.
Tipologia di servizio	Collettivo
Missione/Programmi (D.Lgs 118/2011)	001 - Servizi istituzionali, generali e di gestione / 01_08 - Statistica e sistemi informativi
Responsabile dell'Ufficio che eroga il servizio	Serenella Carota
Responsabile del provvedimento (nei casi in cui il servizio derivi da un procedimento che si conclude con un provvedimento)	
Responsabile del procedimento connesso al servizio erogato	Maria Laura Maggiulli
Oggetto della prestazione	Servizio di gestione di Posta elettronica Certificata e relativo servizio di assistenza tecnica
TIPOLOGIA DI UTENZA CHE USUFRUISCE DEL SERVIZIO	
Destinatari	Pubblica Amministrazione, Cittadini
MODALITA' DI EROGAZIONE	

Modalità di accesso al servizio (sportello fisico, telematico, multicanale,..)	Il servizio di PostaRaffaello viene offerto sotto forma di caselle attestate su un dominio inserito nell'apposito indice presso il CNIPA. L'offerta comprende: – caselle appartenenti al dominio postaraffaello.it (per le trasmissioni tra cittadini titolari di una casella di postaraffaello.it ed il dominio emarche.it di Regione Marche e tutte le Amministrazioni Pubbliche il cui indirizzo di PEC risulti registrato su IPA – www.indicepa.gov.it); – caselle appartenenti al dominio emarche.it (per le trasmissioni tra il dominio emarche.it di Regione Marche e domini di posta certificata). Tutte le caselle sono accessibili tramite le rispettive interfacce web, riferite come webmail, www.postaraffello.it , www.emarche.it ; Le funzionalità supportate da webmail di PostaRaffaello oltre a quelle basilari di accesso al servizio di PEC sono: - Accesso a webmail tramite il framework di autenticazione regionale Cohesion, utilizzando sia user/password/pin che un certificato digitale (Cartaraffaello, CIE, TS-CNS e altre CNS); - firma e crittografia dei messaggi in uscita gli opportuni certificati digitali; - lista dei messaggi in arrivo, ordinamento lista; - consultazione e download del messaggio e dei suoi allegati - invio messaggi, con possibilità di firma e crittografia - ricerca messaggi nelle cartelle - gestione cartelle - rubrica indirizzi e certificati - gestione opzioni principali del servizio - filtri Le caselle di PostaRaffaello hanno tutte le funzionalità e le caratteristiche previste per la Posta Elettronica Certificata ai sensi del DM 2/11/2005. E' istituito un servizio di help desk agli utenti di PostaRaffello tramite un call center disponibile in orari di ufficio (dal lunedì al venerdì dalle ore 9.00 - 13.00 e dalle 14.00 - 17.00) ed un supporto tramite email (info.postaraffaello@regione.marche.it – info.emarche@regione.marche.it).
	Il titolare della casella di PostaRaffaello usufruirà del servizio tramite collegamento Internet. La velocità di trasferimento dei dati dalle linee Internet alla propria stazione di lavoro ha un influenza determinante sulle prestazioni del servizio percepite dall'utente. Un collegamento ad elevata velocità assicura un servizio migliore e deve essere concordato con l'operatore di telecomunicazioni. Regione Marche non ha strumenti per velocizzare il servizio qualora la lentezza sia causata da problemi sulla rete esterna. Dopo aver acquisito la propria casella di posta elettronica certificata, l'utente può accedere al servizio di posta certificata tramite user-id/ password/ pin, smart card CNS Carta Raffaello, Tessera Sanitaria TS-CNS, altre CNS, CIE con apposito profilo di abilitazione al servizio di posta. L'accesso alla casella di posta certificata via Webmail, e lo scambio di messaggi avviene tramite protocollo sicuro SSL v3. Per accedere alla casella di posta elettronica certificata, l'utente può utilizzare un browser Internet collegandosi all'applicazione Webmail tramite i siti www.postaraffaello.it o www.emarche.it rispettivamente per i cittadini e per la PA marchigiana e quindi alla casella di posta. Se l'utente utilizza la posta elettronica certificata via browser (Webmail) non è necessaria alcuna configurazione.

Supporti (infrastrutture, attrezzature, modulistica)	Accesso via Webmail A Webmail si accede da www.postaraffaello.it per i titolari delle caselle del dominio postaraffaello.it e da www.emarche.it per i titolari delle caselle del dominio emarche.it tramite user-id/password/pin o tramite smartcard (CartaRaffaello, TS-CNS e altre CNS, CIE) con apposito certificato di autenticazione abilitato al servizio. Lo strumento permette di consultare la posta in arrivo, spedire messaggi di posta elettronica e organizzare la posta in arrivo. La sessione di lavoro con webmail ha un durata di tempo limitata; fatta eccezione per alcune funzionalità, dopo 15 minuti di mancata comunicazione con il sistema che gestisce webmail, il Titolare non sarà più in grado di continuare correttamente il lavoro intrapreso Raccomandazioni generali per l'utenza Per un corretto utilizzo delle caselle di posta si suggerisce al Titolare di consultare frequentemente la casella; infatti ogni messaggio ricevuto nella casella di posta elettronica certificata si intende pervenuto al Titolare della casella stessa (DPR 68/2005). E' bene cancellare dal server di posta i messaggi con una frequenza sufficiente per evitare che venga occupato tutto lo spazio assegnato alla casella stessa (non meno di 200MB complessivi, se non concordato direttamente) e quindi i messaggi successivi vengano rifiutati. Il servizio di posta certificata di Regione Marche tiene traccia dei soli log degli eventi principali, ma non comprende (per le caselle standard) il sistema di conservazione a norma dei documenti scambiati via posta elettronica né delle relative ricevute. E' opportuno dotare le stazioni di lavoro di un antivirus costantemente aggiornato per garantire maggiore sicurezza per quanto viene spedito e ricevuto. Infatti, se pure la casella di PEC di Regione Marche è dotata di antivirus in grado di proteggere l'utente dai principali pericoli di infezione, non è possibile controllare automaticamente tutti i contenuti potenzialmente dannosi; in particolare si fa presente che i messaggi o file crittografati non possono essere sottoposti a controlli efficaci. Verificare l'identità del mittente e dei destinatari con i mezzi più idonei è una prassi consigliabile. A puro titolo di esempio si cita la possibilità di utilizzare la firma di sottoscrizione apposta su un allegato al messaggio per identificare il mittente. In nessun caso il nome della casella può costituire un indizio valido per identificare con sicurezza il titolare. Portare a conoscenza dei propri corrispondenti che si è in possesso di una casella di posta a valore legale, costituisce una garanzia anche per i destinatari. Affinché il messaggio certificato abbia valore legale è necessaria la dichiarazione prevista dall'art 4 del DPR 68/2005 (da art.4 comma 2: "Per i privati che intendono utilizzare il servizio di posta elettronica certificata, il solo indirizzo valido, ad ogni effetto giuridico, è quello espressamente dichiarato ai fini di ciascun procedimento con le pubbliche amministrazioni o di ogni singolo rapporto intrattenuto tra privati o tra questi e le pubbliche amministrazioni. Tale dichiarazione obbliga solo il dichiarante e può essere revocata nella stessa forma.“).

	Cessazione del servizio Nel caso di cessazione dell'attività di certificazione, Regione Marche comunicherà questa intenzione all'AGID con un anticipo di almeno 60 giorni, indicando, eventualmente, il Gestore sostitutivo. Con pari anticipo il Gestore informa della cessazione della attività tutti i possessori di caselle PEC da esso gestiti. Nella comunicazione, nel caso in cui non sia indicato un gestore sostitutivo, sarà chiaramente specificato che tutte le caselle non saranno più accessibili dal momento della cessazione della attività del Gestore. Regione Marche comunque prevede che le caselle oggetto di cessazione di servizio restino attive in sola lettura (senza possibilità di invio / ricezione messaggi) per un periodo non inferiore a 30 giorni a decorrere dal giorno definito per la cessazione del servizio.
	Il servizio PostaRaffaello è attivato attraverso l'acquisizione di una casella di posta appartenente al dominio certificato di Regione Marche (postaraffaello.it o emarche.it). Per quanto riguarda il dominio postaraffaello.it, il nome della casella rilasciata corrisponde a nome.cognome@postaraffaello.it con la gestione delle eccezioni dovute ad omonimie o ad altre motivazioni. L'utente viene avvisato dell'attivazione della casella tramite messaggio indirizzato direttamente nella casella PEC attivata. Le modalità per le richieste di attivazioni per i cittadini sono le seguenti ed in ciascun caso l'attivazione della casella è immediata: - richiesta diretta della CNS di Regione Marche, CartaRaffaello che alla sua emissione genera la casella di posta certificata dell'utente nome.cognome@postaraffaello.it tramite gli sportelli autorizzati di Regione Marche (Dispositivo non più in distribuzione poiché non più disponibile. Valido per le Carte Raffaello ancora in circolo aventi certificati non ancora scaduti); - richiesta diretta da parte dell'utente tramite gli sportelli autorizzati di Regione Marche tramite emissione di credenziali di autenticazione (PIN COHESION); - richiesta di attivazione della nuova Tessera sanitaria (TS-CNS), distribuita dal Ministero (MEF), presso uno degli sportelli abilitati e contestuale richiesta di attivazione della casella di PEC nome.cognome@postaraffaello.it (salvo omonimie) Flusso di richiesta di Posta Raffaello L'utente, presso gli sportelli abilitati, fornisce le informazioni necessarie al personale incaricato (Documento di identità in corso di validità, Codice Fiscale, Indirizzo di posta elettronica non certificata e Numero di telefono) che riconosce l'identità del richiedente tramite il documento esibito ed il riconoscimento visivo Servizio per la PA marchigiana: dominio emarche.it

Tempi (di accesso/fruizione/accoglienza dell'istanza)	I destinatari del servizio PostaRaffaello del dominio emarche.it sono le AOO e le funzioni organizzative della Pubblica Amministrazione Marchigiana. Le richieste di attivazione devono essere inoltrate via PEC, a mano oppure, in casi eccezionali, con Raccomandata, al Dirigente della PF Informatica, in qualità di responsabile del servizio di PEC, da parte dell'ufficio titolare della casella attraverso uno dei moduli, scaricabili dall'Area Informativa del sito www.emarche.it, a seconda che si tratti di una AOO o funzione organizzativa, appartenente alla Regione Marche (e relativi Enti controllati) oppure di altro Ente Pubblico . La casella di posta con dominio emarche.it viene attivata entro 7 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta. Flusso di richiesta di posta emarche Il dirigente dell'area organizzativa omogenea o funzione/ unità amministrativa, sottoscrive la richiesta, compilata con le informazioni richieste e necessarie per la creazione della casella in conformità a quanto definito nel DPCM 31/12/2000 e successivi. La normativa succitata, per la corretta gestione del protocollo informatico della Pubblica Amministrazione, prevede l'organizzazione degli Uffici in Aree Organizzative Omogenee, cui possono/devono confluire più Organismi (che prendono il nome di Unità Organizzative). I dati che devono essere riferiti ad ogni singola AOO od Unità organizzativa sono i seguenti e sono coerenti con quanto deve essere comunicato per l'iscrizione all'IPA (Indice delle Pubbliche Amministrazioni) che include l'Indice delle Unità Organizzative (IUO) e l'Indice delle Aree Organizzative Omogenee (IAOO) e in cui sono registrate le caselle di posta certificata associate alle AOO e/o funzioni organizzative. Nome esteso Amministrazione 1 Indirizzo sede legale Amm.ne 2 CAP sede legale Amm.ne Città sede legale Amm.ne Provincia sede legale Amm.ne. Regione sede legale Amm.ne. Nome responsabile Cognome responsabile Titolo del responsabile Nome referente per l'Amm.ne Cognome referente Indirizzo e-mail referente Telefono referente Indirizzo del sito istituzionale Indirizzo e-mail dell'amministrazione Indirizzo di Posta Elettronica Certificata Se il circuito di emissione si conclude positivamente, vengono rilasciate alla Amministrazione titolare della casella di PEC le informazioni relative alla casella, alle sue modalità di accesso e alla modalità di attivazione delle deleghe da parte del titolare, che avrà l'onere di registrazione all'IPA secondo

	la circolare 2/2010.
Eventuali costi a carico dell'utente	Nessuno
Contatti	Indirizzo fisico: Via Tiziano, 44 Email istituzionale: Mlaura.maggiulli@regione.marche.it PEC: regione.marche.informatica@emarche.it Telefono Segreteria: 071.8063915 Pagina Web Ufficiale: https://www.regione.marche.it/Amministrazione-Trasparente/Servizi-erogati/Carta-dei-servizi-e-standard-di-qualit%C3%A0

B. Scheda relativa a standard di qualità del servizio erogato

DIMENSIONI DELLA QUALITA'	INDICATORE:		VALORE RILEVATO	VALORE PROGRAMMATO (GARANTITO)
	Descrizione	Formula di calcolo		
Dimensioni generali riferite a tutti i servizi				
1. Accessibilità				
1.1 Accessibilità fisica	Accessibilità fisica ai fini della fruizione del servizio e/o della presentazione dell'istanza (non a fini esclusivamente informativi), espressa in termini di apertura dell'ufficio o sportello fisico dove espletare la pratica, oppure presenza di uffici o personale sul territorio dove espletare la pratica, oppure presenza di altri supporti all'accesso fisico	Per quanto riguarda la richiesta di attivazione del servizio di PEC è subordinata agli orari di apertura dello sportello/ufficio mentre per quanto concerne la fruizione del servizio stesso, è disponibile H24 ed è accessibile solo via web	100%	100%
1.2 Accessibilità multicanale	Canali diversi di accesso al servizio	Webmail (non accessibile da smartphone)	90%	100%
2. Tempestività				
	Tempo massimo intercorrente tra la richiesta dell'utente e l'effettiva erogazione del servizio. Frequenza di erogazione del servizio.	n. massimo di giorni di risposta	1	1
		Servizio PEC ai cittadini (dominio postaraffaello.it) - attivato dallo sportello nel momento in cui l'utente ne fa richiesta presentandosi allo sportello Servizio PEC alla Pubblica Amministrazione Marchigiana – attivato	7 giorni	7 giorni

3.	**Trasparenza**				
3.1	Informazione e Comunicazione	Presenza di canali di informazione/pubblicità da Ente a cittadino (Es: modulistica, brochure, spazi web, pubblicazione del Regolamento, Presenza dei riferimenti per il contatto, supporti alla compilazione, FAQ, informazioni su eventuale presenza di gestore esterno, ecc.) Presenza di canali di comunicazione da cittadino a Ente (Es: possibilità di formulare quesiti, modulo reclami; n° verde, ecc.)	n. canali CanaliWeb	1	1
			Accesso all'area informativa su http://www.emarche.it/areainformativa.jsp	SI	SI
3.2	Partecipazione				
4.	**Efficacia**				
4.1	Conformità	Corrispondenza della prestazione con le specifiche regolamentate	Presenza di normativa o atti regolatori di riferimento - Completa aderenza alle regole tecniche agli standard ISO9001; vigilanza periodica AGID	Si	Si
4.2	Affidabilità				
4.3	Compiutezza	Esaustività e qualità della modulistica, chiarezza e completezza nell'informativa ai fini della presentazione dell'istanza onde evitare, una volta avviata la pratica, di doverla riprocessare tornando a chiedere all'utente ulteriori adempimenti	Servizio conforme alle regole tecniche	SI	SI