

## 1 Finalità del servizio

Per sfruttare al meglio il proprio patrimonio di informazioni, che ogni giorno si arricchisce dei contributi delle varie funzioni (dall'amministrazione al marketing, dalla produzione alle vendite), le Aziende di qualunque dimensione necessitano di supporto per la gestione dei contenuti: il Document Management ottimizza la gestione dei documenti prodotti e scambiati internamente all'Azienda e/o esternamente con fornitori, clienti, partner.

*Document Management* è una definizione ampia, che comprende tutte le operazioni che riguardano il ciclo di vita delle varie tipologie di contenuti non strutturati (documenti tecnici quali fogli di calcolo, manuali, documenti gestionali quali contratti, fatture, procedure), a cui possono corrispondere insiemi di dati strutturati all'interno dei sistemi ERP e Data Warehouse. Gli ambiti di applicazione possono riguardare Acquisti, Logistica e relazioni con i fornitori, gestione del ciclo attivo e passivo nell'Amministrazione, le relazioni con i Clienti (contratti, CRM ecc.).

In modo particolare i contenuti non strutturati sono caratterizzati da elevati volumi di documenti, dinamicità delle informazioni, elevata interazione tra attori esterni e interni all'Azienda e forte esigenza di tracciabilità e auditabilità delle informazioni stesse.

Per tutte queste ragioni la gestione documentale in formato elettronico comporta sicuramente un **incremento di efficienza**, a patto però che siano adottati **gli strumenti più opportuni** e capaci di garantire sicurezza, validità legale e facilità di utilizzo all'interno dell'Azienda, a supporto delle policy che devono essere definite per garantire all'Azienda la *governance* delle proprie informazioni in funzione della loro rilevanza legale.

### Posta Elettronica Certificata

All'interno del ciclo di vita delle informazioni presidiato attraverso il Content Management (creazione, distribuzione, revisione e archiviazione del contenuto informativo strutturato e non strutturato) **un ruolo importante è svolto dalla posta elettronica**, attraverso cui avviene la parte preponderante dei trasferimenti di informazioni e documenti tra l'Azienda e tutti i suoi interlocutori.

In Italia esiste una normativa di riferimento<sup>1</sup> per il servizio di Posta Elettronica **Certificata**, finalizzato ad assicurare agli utenti l'invio e la ricezione di messaggi in formato elettronico e degli eventuali documenti informatici allegati adottando un **processo di trasmissione che ha valore equivalente a quello della notifica a mezzo posta, nei casi consentiti dalla legge**.

Al mittente è fornita la documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna dei messaggi informatici; il tracciamento avviene mediante una serie di ricevute generate dai sistemi di PEC dei gestori del servizio. Tali sistemi, per aumentare il livello di garanzia dell'avvenuta trasmissione dei messaggi ed attribuirle un riferimento temporale certo, appongono alle ricevute firma e marcatura temporale con l'ausilio di specifici certificati digitali, fornendo così un meccanismo di certificazione dei messaggi scambiati tra mittenti e destinatari.

In particolare il Codice dell'Amministrazione digitale entrato in vigore il 1 Gennaio 2006 istituisce un vero e proprio "diritto all'utilizzo della posta elettronica certificata con la Pubblica Amministrazione", prevedendo che le pubbliche amministrazioni centrali utilizzino la PEC per ogni scambio di documenti e informazioni con i soggetti interessati che ne facciano richiesta e che abbiano preventivamente dichiarato il proprio indirizzo PEC.

Possono erogare il servizio PEC solo i gestori che possiedono determinati requisiti tecnici, organizzativi e societarie vengono iscritti in [elenco pubblico](#) tenuto dal CNIPA. **I.NET è gestore certificato** e ha pubblicato il Manuale Operativo del servizio PEC (di libera consultazione e disponibile per il download in formato PDF sul sito di I.NET [www.inet.it](http://www.inet.it) sotto la sezione "Clienti").

### 1.1 I vantaggi di I.NET

Il servizio di Posta Elettronica Certificata di I.NET si pone l'obiettivo di soddisfare nella maniera più semplice e meno intrusiva possibile i requisiti di tutte le organizzazioni in tema di PEC, sia che necessitino semplicemente di alcune utenze attraverso cui scambiare messaggi con i propri interlocutori di PEC pubblici o privati, sia che preferiscano garantirsi una presenza maggiormente riconoscibile e rappresentativa attraverso la personalizzazione del dominio di PEC utilizzato.

Il sistema di I.NET permette al Cliente di smistare un consistente flusso di corrispondenza elettronica in entrata ed in uscita, grazie all'utilizzo di una architettura dimensionata per gestire volumi di traffico e di utenti estremamente elevati.

---

<sup>1</sup> Decreto del Presidente della Repubblica numero 68 dell' 11 Febbraio 2005, Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 2 Novembre 2005 e successiva circolare CNIPA numero 49 del 24 Novembre 2005.

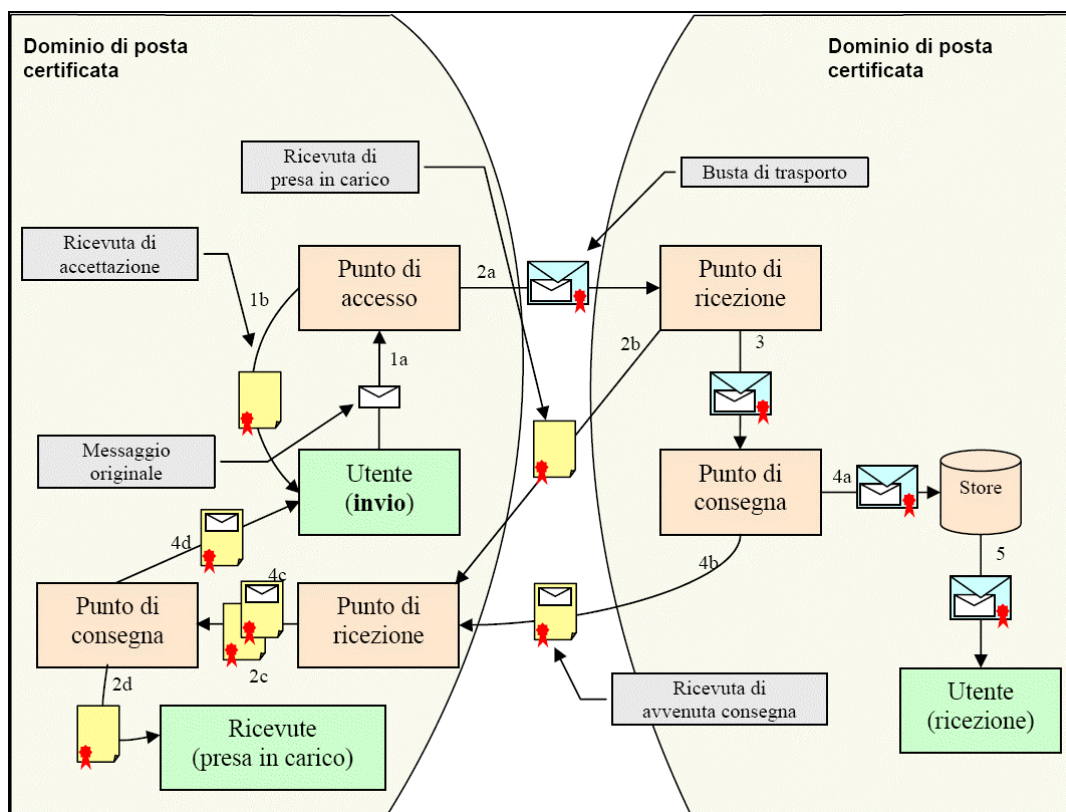
## 2 Descrizione del servizio

Il servizio di Posta Elettronica Certificata di I.NET:

- è conforme a quanto disposto dalla normativa vigente in materia (norme e riferimenti tecnici indicati da CNIPA);
- garantisce il tracciamento dell'intero processo di trasferimento;
- rende opponibile a terzi la provenienza, l'avvenuto invio e l'avvenuto recapito del messaggio;
- assicura trasparenza rispetto alla natura del messaggio e indipendenza dal client di posta utilizzato.

Per essere fruito non richiede l'installazione di alcun software aggiuntivo sulla postazione dei titolari delle caselle di Posta Elettronica Certificata ed è compatibile con i più comuni client di posta (es. MS Outlook, Eudora, Lotus Notes).

Il funzionamento del servizio per la trasmissione di un messaggio di Posta Elettronica Certificata con busta di trasporto corretta e valida con consegna avente esito positivo è schematizzato nella figura sottostante:



*Trasmissione di un messaggio di PEC con busta di trasporto corretta e valida con consegna avente esito positivo*

Per una descrizione di dettaglio dello schema e per la rappresentazione dei flussi anche in caso mancata consegna o di rilevazione di virus informatico si rimanda al succitato Manuale Operativo.

I fattori di sicurezza specifici del servizio PEC, che come detto è erogabile solo da gestori accreditati presso CNIPA (a valle di una serie di verifiche), sono:

- la ricevuta di accettazione del gestore mittente;
- la ricevuta di avvenuta consegna (indipendentemente dalla lettura del messaggio), che può contenere copia completa del messaggio inviato;
- l'eventuale avviso di mancata consegna;

- l'inclusione del messaggio trasmesso dal mittente al destinatario in una busta di trasporto per essere trasmesso integro in tutte le sue parti;
- il contrassegno temporale di ciascun messaggio;
- la non accettazione da parte del gestore mittente di messaggi con virus informatici rilevati (che quindi non vengono trasmessi);
- il non recapito da parte del gestore destinatario di messaggi con virus informatici rilevati (con notifica al gestore mittente);
- la certificazione dell'autenticità della casella mittente (diversamente dalla posta elettronica non certificata dove la casella mittente è facilmente falsificabile);
- le informazioni di sicurezza (log dei messaggi) richiedibili in copia al gestore (che li conserva per 30 mesi garantendone riservatezza, sicurezza, integrità e inalterabilità nel tempo).

L'offerta di I.NET prevede due livelli di servizio distinti, in funzione delle opzioni previste relativamente al dominio utilizzato per la corrispondenza certificata, che può essere:

- il dominio di Posta Elettronica Certificata del gestore I.NET (@pec.inet.it), creato e gestito appositamente;
- un dominio (o sottodominio) prescelto dal Cliente. Tale del dominio (o sottodominio) dovrà essere configurato come dominio (o sottodominio) di posta certificata.

## 2.1 Gli elementi del servizio I.NET PEC

### 2.1.1 Gestione

#### 2.1.1.1 Gestione per Dominio di Posta Elettronica Certificata del gestore I.NET

Nel caso di utilizzo del dominio di Posta Certificata del gestore I.NET (@pec.inet.it), tutti gli scambi in entrata ed in uscita effettuati dalle caselle di posta del Cliente configurate sotto questo dominio sono trattati come scambi di messaggi di posta certificata.

Il Cliente che desidera acquistare da I.NET un insieme di caselle di PEC rilasciate sul dominio del gestore potrà farne richiesta sottoscrivendo il modulo di adesione predisposto in cui indicare i propri dati anagrafici, la denominazione delle caselle di Posta Elettronica Certificata richieste e il referente tecnico individuato all'interno della propria organizzazione per qualsiasi comunicazione inerente il servizio di PEC .

Il dimensionamento standard per la singola casella sul dominio PEC del gestore è di 50MB.

##### 2.1.1.1.1 Dominio PEC del gestore I.NET - Descrizione delle modalità di accesso al servizio

L'identificazione degli utenti avviene mediante user-id e password (modificabile dall'utente).

E' buona policy per l'utente modificare la password al primo accesso via browser, come di seguito specificato, e seguire delle facili regole al fine di conservare la propria password e di renderla il più inaccessibile possibile da parte di eventuali soggetti malintenzionati.

L'accesso da parte degli utenti alla casella di posta certificata può avvenire

- attraverso browser collegandosi all'indirizzo <https://pec.inet.it> utilizzando il protocollo HTTP-S (Hyper Text Transfer Protocol);
- attraverso tutti i principali client di posta che accettano i protocolli POP3-S (Post Office Protocol), IMAP4-S (Internet Message Access Protocol) impostando sempre come server per tutti i servizi il nome **pec.inet.it** con le porte Internet standard riservate agli specifici protocolli: il nome dell'utente da specificare per impostare l'account (POP3/S – IMAP4/S e SMTP/S) deve essere sempre specificato completo di dominio Internet.
- tutti gli accessi prevedono l'autenticazione e la disponibilità dei servizi sulle porte Internet standard ad essi riservate.

La coppia user-id e password per il primo accesso di ciascun utente (modificabile) e le istruzioni per la configurazione del client sono inviate da I.NET al referente tecnico segnalato dal Cliente e sul manuale operativo.

Per l'accesso tramite browser I.NET ha predisposto il proprio portale all'indirizzo <https://pec.inet.it>

#### 2.1.1.2 Gestione per Dominio di Posta Elettronica Certificata del Cliente

In caso il Cliente intenda utilizzare un dominio Internet regolarmente registrato e di cui è titolare, è sufficiente che ne richieda la configurazione come dominio o sottodominio di posta certificata.

Tutta la corrispondenza in entrata e in uscita dalle caselle di posta del Cliente configurate nel dominio certificato sono trattati come scambi di messaggi di posta certificata.

Nome File: ss\_inet\_pec.pdf

Codice documento: SS22-01

Il Cliente che desidera acquistare da I.NET un insieme di caselle di Posta Elettronica Certificata rilasciate su un proprio dominio potrà farne richiesta sottoscrivendo il modulo di adesione predisposto in cui indicare i propri dati anagrafici, il dominio o sottodominio richiesto e il referente tecnico individuato all'interno della propria organizzazione per qualsiasi comunicazione inerente il servizio di Posta Elettronica Certificata, che svolgerà il ruolo di amministratore del servizio per conto del Cliente (amministratore PEC nel seguito del documento).

I.NET dovrà essere il mantainer del dominio certificato (o sottodominio) del Cliente e come tale si occuperà di curarne la configurazione, per assicurare la visibilità in rete dei server coinvolti nel processo di certificazione.

Si precisa che i servizi relativi al dominio certificato sono erogati dalla piattaforma I.NET anche nel caso di dominio o sottodominio del Cliente.

La dimensione standard della singola mailbox è fissata in 50MB, ma il Cliente potrà in caso di necessità richiedere a I.NET upgrade di spazio di storage complessivo da associare al proprio dominio PEC (disponibile in blocchi da 1GB).

#### 2.1.1.2.1 Dominio del Cliente - Descrizione delle modalità di accesso al servizio

L'identificazione degli utenti avviene mediante user-id e password (modificabile dall'utente).

È buona policy per l'utente modificare la password al primo accesso via browser, come di seguito specificato, e seguire delle facili regole al fine di conservare la propria password e di renderla il più inaccessibile possibile da parte di eventuali soggetti malintenzionati.

L'accesso da parte degli utenti alla casella di posta certificata può avvenire:

- attraverso browser collegandosi all'indirizzo generico **https://pec.inet.it** utilizzando il protocollo HTTP-S (Hyper Text Transfer Protocol); per i clienti che desiderano accedere al portale di Webmail utilizzando il loro dominio di Posta Elettronica Certificata, è possibile personalizzare l'accesso previa disponibilità di un certificato digitale corrisponde al nome del servizio con il quale il Cliente desidera accedere ad esso: ad esempio **https://pec.azienda.it**
- attraverso tutti i principali client di posta che accettano i protocolli POP3-S (Post Office Protocol), IMAP4-S (Internet Message Access Protocol) impostando sempre come server per tutti i servizi il nome **pec.inet.it** con le porte Internet standard riservate agli specifici protocolli: il nome dell'utente da specificare per impostare l'account (POP3/S – IMAP4/S e SMTP/S) deve essere sempre specificato completo di dominio Internet.
- tutti gli accessi prevedono l'autenticazione e la disponibilità dei servizi sulle porte Internet standard ad essi riservate.

Sarà cura dell'amministratore PEC del Cliente configurare ciascun utente dell'organizzazione all'interno del sistema I.NET e comunicare agli utenti finali le istruzioni necessarie per configurare i client o accedere al portale web per l'utilizzo tramite browser.

## 2.1.2 SLA

### 2.1.2.1 SLA Silver

#### 2.1.2.1.1 Esercizio e Gestione (Change 9x5x2NBD)

Il Cliente avrà la possibilità di richiedere assistenza attraverso l'invio di una e-mail a [helpdesk@inet.it](mailto:helpdesk@inet.it) (o compilando un form web se predisposto) indicando esattamente il tipo di modifica richiesta. La richiesta verrà presa in carico in orario 9x5 (lunedì-venerdì dalle 9 alle 18) e verrà valutata ed evasa entro i 2 giorni lavorativi successivi (2 NBD) alla presa in carico.

Se, a seguito del processo di valutazione, la richiesta venisse ritenuta non applicabile o carente di informazioni, ne verrà data comunicazione al Cliente entro i due giorni lavorativi successivi.

#### 2.1.2.1.2 Fault e Disservizio (Problem 9x5x4)

Il Cliente potrà richiedere assistenza a seguito di fault/disservizi attraverso l'invio di una email a [helpdesk@inet.it](mailto:helpdesk@inet.it) o il contatto telefonico con il supporto tecnico nella fascia temporale 9x5 (lunedì-venerdì dalle 9 alle 18).

Eventuali anomalie possono essere segnalate al Supporto Tecnico anche dal sistema di monitoraggio di I.NET.

In ogni caso la presa in carico sarà effettuata entro 4 ore dalla segnalazione, durante la finestra temporale 9x5.

### 2.1.2.2 SLA Gold

#### 2.1.2.2.1 Esercizio e Gestione (Change 9x5x2NBD)

Il Cliente avrà la possibilità di richiedere assistenza attraverso l'invio di una e-mail a [helpdesk@inet.it](mailto:helpdesk@inet.it) (o compilando un form web se predisposto) indicando esattamente il tipo di modifica richiesta. La richiesta verrà presa in carico in orario 9x5 (lunedì-venerdì dalle 9 alle 18) e verrà valutata ed evasa entro i 2 giorni lavorativi successivi (2 NBD) alla presa in carico.

Se, a seguito del processo di valutazione, la richiesta venisse ritenuta non applicabile o carente di informazioni, ne verrà data comunicazione al Cliente entro i due giorni lavorativi successivi.

#### 2.1.2.2 Fault e Disservizio (Problem 24x7x4)

il Cliente potrà richiedere assistenza a seguito di fault/disservizi attraverso l'invio di una email a [helpdesk@inet.it](mailto:helpdesk@inet.it) o il contatto telefonico con il supporto tecnico nella fascia temporale 24x7.

Eventuali anomalie possono essere segnalate al Supporto Tecnico anche dal sistema di monitoraggio di I.NET.

In ogni caso la presa in carico sarà effettuata entro 4 ore dalla segnalazione durante la finestra temporale 24x7.

#### 2.1.2.3 Prestazioni

I livelli di servizio minimi e gli indicatori di qualità per il servizio di PEC erogato da I.NET corrispondono a quanto indicato nella normativa di riferimento :

- E' consentito l'invio di un messaggio sino a cinquanta (50) destinatari contemporaneamente.
- Il prodotto del numero dei destinatari per la dimensione del messaggio non supera i trenta Megabytes (30 Mb).
- La disponibilità nel tempo del servizio di Posta Elettronica Certificata è maggiore uguale al 99,8% nel periodo temporale di riferimento (quattro mesi<sup>2</sup>).
- La durata massima di ogni evento di indisponibilità del servizio di Posta Elettronica Certificata è minore o uguale al 50% del totale di indisponibilità prevista.

### 2.1.3 Delivery

#### 2.1.3.1 Delivery per Dominio di Posta Elettronica Certificata del gestore I.NET

I.NET provvederà a configurare le caselle richieste sul proprio dominio PEC. L'attivazione del servizio sarà da considerarsi completata con l'invio da parte di I.NET degli indirizzi di posta elettronica certificata assegnati al Cliente unitamente alle istruzioni con cui configurare i client o con cui accedere al portale web per l'utilizzo tramite browser; per i dettagli relativi all'accesso utente al servizio si rimanda all'apposito paragrafo.

Qualora non fosse possibile per I.NET assegnare al Cliente tutte o parte delle caselle con la denominazione richiesta perché già assegnate ad altri utenti, I.NET si riserva di contattare il Cliente per concordare denominazioni alternative.

#### 2.1.3.2 Delivery per Dominio di Posta Elettronica Certificata del Cliente

L'attivazione del servizio di PEC prevede la configurazione sui sistemi di I.NET del profilo del Cliente all'interno del quale l'amministratore PEC del Cliente potrà definire le caselle prescelte.

L'attività di amministrazione per la PEC potrà essere effettuata via browser utilizzando l'apposito portale predisposto da I.NET, con le procedure in esso previste; si ricorda che il portale dispone di un esaustivo help in linea.

L'interfaccia amministrativa permette al Cliente, nella persona del suo amministratore del servizio di Posta Elettronica Certificata, di gestire le proprie caselle PEC.

L'attivazione sarà da considerarsi completata con l'invio da parte di I.NET dell'account (user-id e password) con il quale l'amministratore PEC potrà accedere al portale di amministrazione, unitamente alle istruzioni necessarie per configurare i client o accedere al portale web per l'utilizzo tramite browser da parte degli utenti finali; per i dettagli relativi all'accesso dell'utente al servizio si rimanda all'apposito paragrafo.

## 3 Condizioni e Clausole, Obblighi del Cliente

Il mittente e il destinatario si assumono gli obblighi e le responsabilità previste dalla normativa vigente nonché dal Contratto e in particolare si impegnano a :

- avvalersi, per l'utilizzo del servizio di posta elettronica certificata, di uno dei Gestori accreditati iscritti nell'elenco pubblico dei Gestori di posta elettronica certificata tenuto dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione ;
- conservare le ricevute fornite dal Gestore;
- attenersi alle procedure e alle disposizioni stabilite dal Gestore di cui si avvalgono;
- attenersi alle regole e alle procedure previste nel Manuale Operativo del Gestore di cui si avvalgono;
- attenersi alle normali regole di sicurezza nell'utilizzo della casella di posta elettronica certificata, al fine di evitare danni ai soggetti che utilizzano il servizio nonché ai Gestori del servizio di Posta Certificata;
- qualora utilizzassero il servizio nei rapporti con la Pubblica Amministrazione, a comunicare espressamente alla Pubblica Amministrazione di riferimento, i propri indirizzi di PEC ed eventualmente a revocarli con le stesse modalità.

<sup>2</sup> ai sensi del art12 del DPCM 2/11/05

## 4 Fatturazione

Il Contratto di fornitura del servizio di Posta Elettronica Certificata prevede una durata annuale e, fatto salvo diverso accordo scritto tra le parti, alla scadenza, si intenderà di volta in volta tacitamente rinnovato per ulteriori periodi di un anno, salvo l'invio di disdetta di una delle parti che dovrà essere comunicata per iscritto all'altra parte a mezzo lettera raccomandata a.r. almeno tre mesi prima della data di scadenza del servizio.

Occasionalmente, dopo averne dato comunicazione al Titolare, il Gestore potrà, anche in ottemperanza alle eventuali disposizioni emanate da CNIPA, modificare le specifiche del servizio. Occasionalmente il Gestore potrà inoltre sospendere l'erogazione del servizio per ragioni tecniche quali riparazioni, manutenzioni, miglioramenti al servizio o per ragioni di emergenza.

## 5 Richieste di intervento

Le richieste di intervento dei tecnici I.NET possono essere effettuate via email all'indirizzo [helpdesk@inet.it](mailto:helpdesk@inet.it) oppure via telefono, nelle cornici temporali definite dagli SLA sottoscritti ai numeri **02/33571001** o **199.124.114**<sup>3</sup> in orario lavorativo oppure H24 (ove applicabile) al numero di reperibilità indicato da I.NET al momento di sottoscrizione del servizio.

## 6 Definizioni e termini tecnici

### 6.1 Termini tecnici e acronimi

**CNIPA:** Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione

**SMTP:** Simple Mail Transfer Protocol

**MIME:** Multipurpose Internet Mail Extensions

**S/MIME:** Secure/MIME

**TLS:** Transport Layer Security

**CMS:** Cryptographic Message Syntax

**CRL:** Certificate Revocation List

**CRL DP:** Certificate Revocation List Distribution Point

**DNS:** Domain Name Service

**FQDN:** Fully Qualified Domain Name

**XML:** eXtensible Markup Language

**LDAP:** Lightweight Directory Access Protocol

**LDIF:** LDAP Data Interchange Format

**NTP:** Network Time Protocol

**HTTP:** HyperText Transfer Protocol

**HTTPS:** Secure HyperText Transfer Protocol

**ITSEC:** Information Technology Security Evaluation Criteria

**PKCS:** Public Key Cryptography Standard

**UTC:** Universal Time Coordinated

---

<sup>3</sup> Il servizio ha un addebito fisso di 11,88 cent. euro/min. + IVA, indipendentemente dalla distanza, senza scatti alla risposta per chiamate dal telefono fisso (per chiamate dal cellulare i costi sono legati all'operatore utilizzato).

## 6.2 Definizioni

- **Punto di accesso:** punto 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, di imbustamento del messaggio originale nella busta di trasporto.
- **Punto di ricezione:** punto che riceve il messaggio all'interno di un dominio di posta elettronica certificata, effettua i controlli sulla provenienza/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.
- **Punto di consegna:** punto che compie la consegna del messaggio nella casella di posta elettronica certificata del titolare destinatario. Verifica la provenienza/correttezza del messaggio, emette, a seconda dei casi, la ricevuta di avvenuta consegna o l'avviso di mancata consegna.
- **Ricevuta di accettazione:** ricevuta, contenente i dati di certificazione, rilasciata al mittente dal punto di accesso a fronte dell'invio di un messaggio di posta elettronica certificata. La ricevuta di accettazione è firmata con la chiave del gestore di posta elettronica certificata del mittente.
- **Avviso di non accettazione:** avviso che viene emesso quando il gestore mittente è impossibilitato ad accettare il messaggio in ingresso. La motivazione per cui non è possibile accettare il messaggio è inserita all'interno del testo della ricevuta che esplicita inoltre che il messaggio non potrà essere consegnato al destinatario. L'avviso di non accettazione è firmato con la chiave del gestore di posta elettronica certificata del mittente.
- **Ricevuta di presa in carico:** ricevuta emessa dal punto di ricezione verso il gestore di posta elettronica certificata mittente per attestare l'avvenuta presa in carico del messaggio da parte del dominio di posta elettronica certificata di destinazione. Nella ricevuta di presa in carico sono inseriti i dati di certificazione per consentirne l'associazione con il messaggio a cui si riferisce. La ricevuta di presa in carico è firmata con la chiave del gestore di posta elettronica certificata del destinatario.
- **Ricevuta di avvenuta consegna:** punto di consegna fornisce al mittente la ricevuta di avvenuta consegna nel momento in cui il messaggio è inserito nella casella di posta elettronica certificata del destinatario. È rilasciata una ricevuta di avvenuta consegna per ogni destinatario al quale il messaggio è consegnato. La ricevuta di avvenuta consegna è firmata con la chiave del gestore di posta elettronica certificata del destinatario.
- **Ricevuta completa di avvenuta consegna:** ricevuta costituita 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. A tale messaggio di posta elettronica è allegato un file XML contenente gli stessi dati. Inoltre il sistema distingue tra i messaggi consegnati ai destinatari primari ed i ricevuti in copia; 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 (header, testo ed eventuali allegati).
- **Ricevuta breve di avvenuta consegna:** al fine di consentire uno snellimento dei flussi, 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 per ridurre le dimensioni della ricevuta. Per permettere la verifica dei contenuti trasmessi è indispensabile che il mittente conservi gli originali immutati degli allegati inseriti nel messaggio originale, a cui gli hash fanno riferimento.
- **Ricevuta sintetica di avvenuta consegna:** 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.
- **Avviso di mancata consegna:** nel caso in cui il gestore di posta elettronica certificata sia impossibilitato a consegnare il messaggio nella casella di posta elettronica certificata del destinatario, il sistema emette un avviso di mancata consegna per indicare l'anomalia al mittente del messaggio originale.
- **Messaggio originale:** messaggio originale inviato da un utente di posta elettronica certificata prima del suo arrivo al punto di accesso. Il messaggio originale è consegnato al titolare destinatario per mezzo di una busta di trasporto che lo contiene.
- **Busta di trasporto:** messaggio creato dal punto di accesso, all'interno del quale sono inseriti il messaggio originale inviato dall'utente di posta elettronica certificata ed i relativi dati di certificazione. La busta di trasporto è firmata con la chiave del gestore di posta elettronica certificata mittente. La busta di trasporto è consegnata immutata nella casella di posta elettronica certificata di destinazione per permettere la verifica dei dati di certificazione da parte del ricevente.
- **Busta di anomalia:** quando un messaggio errato/non di posta elettronica certificata deve essere consegnato ad un titolare, esso viene inserito in una busta di anomalia per evidenziare al destinatario detta anomalia. La busta di anomalia è firmata con la chiave del gestore di posta elettronica certificata del destinatario.
- **Dati di certificazione:** insieme di dati che descrivono il messaggio originale e sono certificati dal gestore di posta elettronica certificata del mittente. I dati di certificazione sono inseriti nelle varie ricevute e sono trasferiti al titolare destinatario insieme al messaggio originale per mezzo di una busta di trasporto. Tra i dati di certificazione sono compresi: data ed ora di invio, mittente, destinatario, oggetto, identificativo messaggio, ecc.
- **Gestore di posta elettronica certificata:** soggetto che gestisce uno o più domini di posta elettronica certificata con i relativi punti di accesso, ricezione e consegna. È titolare della chiave usata per la firma delle ricevute e delle buste. Si interfaccia con altri gestori di posta elettronica certificata per l'interoperabilità con altri titolari.
- **Dominio di posta elettronica certificata:** dominio DNS dedicato alle caselle di posta elettronica dei titolari. All'interno di un dominio di posta elettronica certificata tutte le caselle di posta elettronica certificata devono appartenere a titolari. L'elaborazione dei messaggi di posta elettronica certificata (ricevute, buste di trasporto, ecc.) deve avvenire anche nel caso in cui il mittente ed il destinatario appartengano allo stesso dominio di posta elettronica certificata.

- **Indice dei gestori di posta elettronica certificata:** consiste in un server LDAP posizionato in un'area raggiungibile dai vari gestori di posta elettronica certificata che costituisce la struttura tecnica relativa all'elenco pubblico dei gestori di posta elettronica certificata. 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 e delle buste di trasporto.
- **Casella di posta elettronica certificata:** casella di posta elettronica alla quale è associata una funzione che rilascia delle ricevute di avvenuta consegna al ricevimento di messaggi di posta elettronica certificata. Una casella di posta elettronica certificata può essere definita esclusivamente all'interno di un dominio di posta elettronica certificata.
- **Titolare:** soggetto a cui è assegnata una casella di posta elettronica certificata.
- **Contratto:** accordo per la fornitura del servizio di Posta Elettronica Certificata stipulato tra il Gestore e il Titolare disciplinato dalle Condizioni Generali di fornitura di prodotti e servizi del Gestore, dalle Condizioni particolari ovvero dai diversi termini e condizioni di volta in volta concordati per iscritto tra il Gestore e il Titolare.
- **Marca temporale:** evidenza informatica con cui si attribuisce, ad uno o più documenti informatici, un riferimento temporale opponibile ai terzi secondo quanto previsto dal decreto del Presidente della Repubblica 28 dicembre 2000, n. 445 e dal decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 gennaio 2004, pubblicato nella Gazzetta Ufficiale del 27 aprile 2004, n. 98.