



LA SICUREZZA  
DI ARUBA PEC

[www.pec.it](http://www.pec.it)

ARUBA  GROUP



# LA SICUREZZA DI ARUBA PEC

Il sistema di Posta Elettronica Certificata di Aruba Pec S.p.A presenta tutte le garanzie di sicurezza compatibili con la tipologia di servizio erogato, sia a livello fisico che a livello informatico:



- Il sistema di Posta Elettronica Certificata di Aruba Pec S.p.A presenta tutte le garanzie di sicurezza compatibili con la tipologia di servizio erogato, sia a livello fisico che a livello informatico.
- Presenza di 3 livelli di firewalling con definizione di attente policy di accesso (vengono stabilite le sole porte strettamente necessarie al funzionamento del sistema PEC).
- Sistema di AntiVirus aggiornato con cadenza plurigiornaliera (almeno 4 volte al giorno) in modo da rendere il sistema protetto contro attacchi da parte di software malevolo.
- Prodotti software costantemente aggiornati e “patchati” (al rilascio di un nuovo prodotto o di una patch, dopo una fase di test su un ambiente di staging, viene aggiornato il prodotto in ambiente di produzione).
- Separazione fisica del livello di front end dal livello di back-end e storage in modo da proteggere ulteriormente i dati da accessi indesiderati.
- Ulteriore protezione delle macchine che contengono i dati degli utenti attraverso firewall locali
- Sistema ridondato in ogni sua parte in modo da evitare “single point of failure”.
- Utilizzo di storage di rete esterni al sistema per aumentare la protezione delle informazioni degli utenti.
- Sistema di backup su doppio supporto per ridurre il rischio di perdita dei dati.
- Utilizzo di protocolli sicuri per il colloquio tra l'utente ed il proprio gestore (SMTP/S,POP3/S,IMAP/S) e tra un gestore e l'altro (STARTTSL)
- Firma dei messaggi con i dispositivi HSM certificati FIPS-2 Level 3.




# Livelli di Servizio ed Indicatori di Qualità

ARUBA PEC S.p.A. garantisce il rispetto dei livelli di servizio previsti dalla normativa.

LIVELLI DI SERVIZIO	
Numero massimo di destinatari contemporanei accettati	<b>500</b>
Dimensione massima di ogni singolo messaggio (intesa come prodotto tra il numero dei destinatari e la dimensione del messaggio)	<b>MINORE O UGUALE A 100 MB</b>
Disponibilità del servizio nel periodo di riferimento previsto (quadrimestre)	<b>MAGGIORE O UGUALE AL 99,8%</b>
Indisponibilità del servizio per il singolo fermo nel periodo di riferimento previsto (quadrimestre)	<b>MINORE O UGUALE AL 50%</b>
Tempo massimo per il rilascio della ricevuta di accettazione nel periodo di disponibilità del servizio (calcolato escludendo i tempi di trasmissione)	<b>30 MIN</b>

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 email)	<b>7 GIORNI SU 7 - H24</b>
Disponibilità del servizio di richiesta di attivazione	<b>7 GIORNI SU 7 - H24</b>
Tempo per l'attivazione di un nuovo account di PEC (dalla ricezione di tutta la documentazione necessaria)	<b>24 - 48 ORE</b>
Tempo massimo per l'esecuzione di interventi di manutenzione che causino il fermo servizio	<b>2 ORE</b>
Disponibilità del servizio di richiesta da parte del titolare della traccia delle comunicazioni effettuate (log)	<b>7 GIORNI SU 7 - H24</b>
Accesso ai file di log da parte del personale di ARUBA PEC S.p.A	<b>5 GIORNI LA SETTIMANA (lunedì - venerdì) dalle ore 8.30 alle 18.00</b>
Tempo massimo per l'invio delle informazioni relative ai file di log dietro richiesta del titolare	<b>5 GIORNI LAVORATIVI</b>
Sistema di monitoring con invio di messaggi di alert via email ed sms al presentarsi di malfunzionamenti e situazioni critiche	<b>7 GIORNI SU 7 - H24</b>
Assistenza standard tramite call center (trouble ticketing)	<b>5 GIORNI LA SETTIMANA (lunedì - venerdì) dalle ore 8.30 alle 18.00</b>
Assistenza di emergenza per i gestori tramite il Network Operations Center (NOC)	<b>7 GIORNI SU 7 - H24</b>



Aruba PEC nasce nel 2006 come Gestore Certificato accreditato presso l'AgID (Agenzie per l'Italia Digitale) ed è presente nell'elenco pubblico dei gestori di Posta Certificata. Dal 2007 è accreditata come Certification Authority abilitata all'emissione di firma digitale e smart card. Sempre nel 2007 ha conseguito la certificazione ISO 27001:2005 e la certificazione di qualità ISO 9001:2000. Attualmente rappresenta il principale gestore di posta elettronica certificata con oltre 4,1 milioni di caselle amministrare.

Aruba gestisce oltre 2,1 milioni di domini, oltre 7,4 milioni di caselle e-mail, oltre 31.000 server ed un totale di oltre 4,7 milioni di clienti. Aruba fornisce anche servizi di web hosting, server dedicati, housing e colocation, servizi managed, firma digitale, conservazione sostitutiva e produzione di smart-card. Dal 2011 ha ampliato la sua offerta con servizi Cloud. Aruba ha una grande esperienza nella gestione dei data center disponendo di un network europeo in grado di ospitare circa 60.000 server.

**ARUBA S.P.A.**

Loc. Palazzetto, 4  
52011 Bibbiena (AR)

**ARUBA PEC S.P.A.**

Via S. Ramelli, 8  
52100 Arezzo (AR)