

Servizi Pec

clausole e condizioni specifiche

(Kolst - CF210)

1. Definizioni

Area Clienti

Sezione del sito KOLST.it dedicata alla gestione e configurazione dei servizi, alla notifica delle comunicazioni e alla fatturazione.

Casella di PEC

Lo spazio logico assegnato al Titolare dove sono conservati i messaggi di posta elettronica certificata.

Cliente

La parte contraente con KQI

Comunicazione

L'invio di un messaggio di posta elettronica a uno degli indirizzi di posta elettronica presenti nel database clienti KQI e la memorizzazione del messaggio nella sezione Comunicazioni dell'area clienti KQI ad accesso protetto. La Comunicazione si intende comunque inviata se memorizzata nella sezione Comunicazioni di cui sopra.

Dominio

Dominio Internet di livello superiore al primo (ad esempio ma non solo: kpnqwest.it, mail.comm2000.it etc.)

Email

La Email è un servizio Internet tramite il quale ogni può inviare o ricevere messaggi tramite Internet.

Email Client

Software utilizzato per inviare, ricevere e organizzare messaggi di Email, compatibile con i protocolli SMTP, POP3, IMAP

Gestore di Posta Elettronica Certificata

KPNQwest Italia Spa, di seguito KQI

Giorno lavorativo

Dal Lunedì al Venerdì, per tutti i giorni dell'anno, escluse le festività nazionali e le festività locali della città di Milano.

KQI

La persona giuridica KPNQwest Italia SpA

Manuale Operativo

Documento che specifica e descrive la regolamentazione e le procedure seguite da KQI per erogare il servizio di posta elettronica certificata. Il Manuale Operativo del servizio di PEC è parte integrante del presente contratto ed è liberamente consultabile tramite il sito.

Messaggio

Messaggio costituito da intestazioni, contenuto e allegati secondo gli standard Internet RFC822 e RFC2822.

Posta Elettronica Certificata (PEC)

Sistema di trasmissione elettronica di messaggi, basato sul sistema di comunicazione email, definito dall'RFC 2821. Di seguito sarà riportato con l'acronimo PEC.

Quota

Dimensione della casella di posta elettronica certificata, espressa in MegaByte, definita nel Manuale operativo.

Servizio

Il Servizio fornito da KQI ai propri clienti in dipendenza del presente contratto

Sito

Sito di KQI, denominato Kolst, dove si effettua l'acquisto dei servizi e si accede per ottenere l'assistenza prevista in contratto.

Titolare

Il Cliente che richiede l'attivazione del servizio di posta elettronica certificata. Al Titolare sono assegnate una o più caselle di posta elettronica certificata.

Utilizzatore

Un cittadino italiano o un cittadino straniero regolarmente residente in Italia che utilizzi sia in qualità di mittente che destinatario un servizio di posta elettronica certificata KQI. L'utilizzatore è di norma il soggetto a cui il Titolare assegna una o più caselle nell'ambito del servizio PEC KQI.

WebMail

Email Client accessibile via Web, tramite protocollo Internet https, fornito da KQI.

Le definizioni che in questo articolo sono riportate al singolare valgono anche per la forma plurale e vice versa. Qualunque riferimento nelle presenti Clausole e Condizioni Specifiche ad un "Articolo" e/o "Comma" sarà interpretato come riferimento ad un articolo o comma delle stesse Clausole e Condizioni Specifiche.

2. Descrizione del servizio

2.1. Generalità

- Il servizio consente la trasmissione e/o la ricezione di messaggi di Posta elettronica certificata, tramite connessione internet temporanea o permanente non inclusa nel servizio.
- Il servizio PEC KQI può essere acquistato o utilizzato da cittadini italiani o cittadini stranieri regolarmente residenti in Italia.

2.2. Descrizione del servizio

- Il servizio sarà erogato da KQI in conformità con quanto descritto e definito nel Manuale Operativo di Posta Elettronica Certificata che è parte integrante del presente contratto.
- Le caratteristiche del servizio e le relative modalità di erogazione sono, quindi, descritte nel Manuale Operativo di Posta Elettronica Certificata.

2.3. Caselle di Posta Elettronica Certificata

Per tutta la durata del servizio PEC, al Titolare sono assegnate una o più caselle, nella quantità, con le caratteristiche e le funzionalità specificate nell'Ordine e nel Manuale Operativo di Posta Elettronica Certificata.

3. Erogazione del servizio

3.1. Ricezione ordine e Inizio Servizio

- Il servizio sarà erogato a seguito della ricezione dell'Ordine.
- Nel caso in cui le informazioni non fossero sufficienti all'attivazione del servizio (ad esempio, non fosse pervenuto il documento di identità del Titolare), KQI non procederà all'attivazione e contatterà il Titolare per concordare la fornitura delle informazioni mancanti, che dovranno giungere entro 48 ore dalla richiesta. In caso contrario KQI procederà ad annullare l'ordine.

3.2. Tempi massimi per l'erogazione del servizio

- Il tempo massimo per disporre del servizio è di 48 ore lavorative dal ricevimento dell'Ordine
- Qualora sia richiesta l'opzione di registrazione o trasferimento del dominio, l'attivazione del servizio dovrà attendere i tempi necessari a portare a termine presso le autorità competenti le procedure di registrazione o trasferimento.
- Nel caso in cui il servizio venga attivato su un dominio o sottodominio gestito da terze parti, è cura del Titolare assicurarsi che la configurazione di DNS della terza parte sia compatibile con il servizio di KQI. Qualora la configurazione avvenga in un momento successivo all'invio dell'Ordine, la comunicazione relativa a KQI deve essere fatta all'indirizzo domini@kqi.it
- La procedura di attivazione del servizio è descritta nel Manuale Operativo.

4. Assistenza

4.1. Assistenza tecnica

- Il servizio PEC include un servizio di Assistenza tecnica attivo, durante i giorni lavorativi, dalle 09.00 alle 19.00, per la risoluzioni di problematiche relative all'utilizzo del servizio.
- Il servizio è fornito:

- Tramite sistema di trouble ticketing online, disponibile all'interno dell'Area Clienti KOLST all'indirizzo internet <https://www.kolst.it>;
- Via email, all'indirizzo: support@kqi.it;
- L'accesso all'Area clienti KOLST e al sistema di online Trouble Ticketing è consentito solo al Titolare del servizio, le credenziali di autenticazione provvisorie saranno fornite immediatamente dopo la compilazione della scheda informativa (cosiddetta anagrafica) KOLST con i dati identificativi del Titolare, i recapiti e i dati di fatturazione.
- Gli utilizzatori assegnatari di una casella PEC possono accedere al servizio solo, tramite email.
- E' esclusa dal servizio l'assistenza e la formazione all'utilizzo dei client di posta elettronica.
- E' esclusa inoltre l'assistenza per la configurazione e il mantenimento del tempo delle configurazioni necessarie all'attivazione e al buon funzionamento delle caselle di posta attestate su domini registrati presso altri fornitori.
- Tutte le operazioni di configurazione del servizio eseguite tramite Webmail o Mailadmin devono essere eseguite dal Titolare e dal personale da lui delegato.

4.2. Trouble ticketing system

- Per la gestione dei problemi segnalati dal Titolare e del processo di soluzione, KQI utilizza un sistema elettronico di gestione dei guasti (trouble ticketing system).
- La gestione di un guasto segnalato dal Titolare o individuato da KQI implica l'introduzione di una registrazione nel sistema elettronico di gestione dei guasti.
- L'autorizzazione alla chiusura di un guasto, ovvero la dichiarazione che il problema è stato risolto, avviene solo in seguito ad autorizzazione da parte del Titolare o dell'Utilizzatore.

5. Manutenzione

5.1. Manutenzione

Gli interventi di manutenzione pianificata sono notificati con una settimana di anticipo.

Eventuali interventi di manutenzione urgente per risolvere problemi che possono degradare le prestazioni del servizio saranno notificati nel più breve tempo possibile, mantenendo il Cliente informato sul processo di soluzione.

6. Conclusione del contratto, durata e rinnovo

6.1. Conclusione del contratto

Il contratto si conclude con l'adesione all'Ordine disponibile sul sito mediante click sull'apposita icona.

6.2. Durata del contratto e rinnovo tacito

Il contratto ha durata annuale, salvo diversamente indicato nell'Offerta, e sarà tacitamente rinnovato alla scadenza per un uguale periodo a meno di disdetta che dovrà pervenire alla parte destinataria tramite lettera raccomandata A.R. da inviare almeno 60 (sessanta) giorni prima della data di scadenza del contratto.

7. Prezzi, modalità e condizioni di pagamento

7.1. Definizione dei prezzi

Il prezzo di fornitura del servizio è indicato nell'Ordine.

7.2. Modalità e condizioni di pagamento

- Il pagamento viene effettuato mediante Carta di Credito.
- Con il consenso del Cliente, le informazioni relative alla carta di credito potranno essere conservate da KQI in un archivio crittografato per poter effettuare l'addebito al rinnovo del contratto.

7.3. Variazione dei prezzi

- KQI si riserva la facoltà di modificare i prezzi dei servizi previa Comunicazione trasmessa almeno 60 giorni prima della scadenza del contratto. Le nuove tariffe saranno applicate dalla data di rinnovo del contratto per la sua durata.

- Il Cliente può rifiutare l'applicazione delle nuove tariffe, notificando l'intenzione di non rinnovare il contratto entro 30 giorni dalla Comunicazione della modifica. Le nuove tariffe sono applicate dalla data di rinnovo del contratto per la sua durata.

8. Responsabilità e obblighi del titolare

8.1. Responsabilità del titolare

Il Titolare è responsabile per l'utilizzo del servizio fatto direttamente o da propri Utilizzatori. A titolo esemplificativo il Titolare è responsabile:

- del contenuto dei messaggi trasmessi e/o ricevuti tramite il servizio PEC;
- della corretta gestione e sicurezza delle credenziali di accesso alle caselle di posta elettronica da parte degli Utilizzatori e del mantenimento e dell'archiviazione da parte degli stessi delle ricevute di consegna e trasmissione dei messaggi;
- della configurazione del client di posta elettronica con cui è possibile accedere alla casella pec.

Nel caso di caselle PEC attestate su domini registrati presso altri fornitori, è responsabilità del Titolare portare a compimento tutte le operazioni necessarie affinché il fornitore terzo configuri e mantenga nel tempo le configurazioni necessarie al buon funzionamento del servizio. Il servizio non include le procedure di assistenza necessarie all'attivazione e al buon funzionamento di questa opzione.

8.2. Obblighi del titolare

- In virtù dell'accettazione delle condizioni specifiche di fornitura il Titolare è tenuto a:
 - identificare gli Utilizzatori e accertando che questi siano cittadini italiani o cittadini stranieri regolarmente residenti in Italia, archiviando la relativa documentazione che sarà fatta pervenire in copia a KQI;
 - assegnare loro le caselle di posta elettronica messe a disposizione da KQI tramite il sistema Mailadmin, attribuendo le credenziali di accesso;
 - trasmettere agli Utilizzatori il Manuale Operativo e vincolare questi ultimi al suo rispetto.
- Il Titolare assume, inoltre, per sé e per gli Utilizzatori, i seguenti obblighi:
 - Conoscere il contenuto del Manuale Operativo;

- Fornire, sotto propria responsabilità e garantendone l'attendibilità, a KQI tutta la documentazione richiesta e necessaria ad una corretta identificazione personale;
 - Utilizzare il servizio nel rispetto delle norme di uso del servizio riportate nel Manuale Operativo;
 - Impedire a terzi di utilizzare il servizio con modalità e/o fini illeciti.
- Il Titolare inoltre si obbliga a manlevare KQI, per effetto delle condizioni specifiche di fornitura, da qualsiasi azione legale o pretesa di soggetti terzi per eventuali violazioni commesse dagli Utilizzatori attraverso il servizio PEC.

8.3. Distribuzione del servizio

Il servizio può essere distribuito a terzi solo a fronte di accordo con KQI.

8.4. Mailbox e quota

All'approssimarsi o al raggiungimento della Quota, è responsabilità del Titolare operare per liberare spazio all'interno della propria Casella PEC.

8.5. Userid e password

- Il Titolare s'impegna a modificare la Password al primo utilizzo del servizio mantenendola riservata.
- Il Titolare s'impegna a conservare con cura le credenziali di accesso affinché terzi non autorizzati non accedano al contenuto delle Caselle di posta elettronica certificata assegnate. Solleva KQI da qualsiasi responsabilità derivante dalla perdita o dalla comunicazione a terzi degli identificativi.

9. Responsabilità e obblighi del Gestore

9.1. Obblighi del Gestore

- KQI erogherà il servizio PEC al Titolare in conformità a quanto stabilito dalla vigente normativa e con le modalità specificate nel Manuale Operativo del servizio PEC.
- Nel rispetto di quanto stabilito dal D.P.R. 68\2005 e dal DM 02 novembre 2005, KQI erogherà il servizio attenendosi ai seguenti obblighi:

- Gestire i dati personali secondo le misure prescritte dal D.lgs 196/2003;
- Attenersi alla regolamentazione tecnica prescritta e disciplinata dal DM del 2 novembre 2005;
- Garantire il funzionamento puntuale, efficiente e sicuro del servizio.
- Fornire al Mittente, appartenente ad un dominio gestito da KQI, la ricevuta di accettazione contenente i dati di certificazione;
- Fornire al Mittente, qualora il Destinatario appartenga a un dominio di posta gestito da KQI, la ricevuta di avvenuta consegna contenente i dati di certificazione;
- Qualora il messaggio non risulti consegnabile, comunicare al Mittente, entro le 24 ore successive all'invio, la mancata consegna del messaggio;
- Firmare, con firma digitale, buste di trasporto e ricevute dei messaggi;
- Apporre il riferimento temporale su ciascun messaggio di posta elettronica certificata che transita all'interno dell'infrastruttura;
- Conservare, secondo quanto prescritto dalla legge, il log-file dei messaggi transitati nell'infrastruttura. Il log-file sarà generato quotidianamente includendo i log dei messaggi generati in un intervallo massimo di 24 ore;
- Trasmettere da Mittente a Destinatario il messaggio di posta elettronica certificata integro in tutte le sue componenti, includendolo nella busta di trasporto;
- Tracciare le operazioni svolte durante le fasi di trasmissione registrandole nell'apposito log-file dei messaggi;
- Conservare il registro contenente i log-file per almeno 30 (trenta) mesi;
- Garantire la sicurezza, l'integrità e l'inalterabilità nel tempo del registro contenente i log-file adottando soluzioni tecniche adeguate a tal scopo;
- Gestire messaggi contenenti virus informatici secondo quanto prescritto dal Decreto Ministeriale 2 novembre 2005;
- Assicurare i livelli minimi di servizio previsti dal Decreto Ministeriale 2 novembre 2005;
- Assicurare l'interoperabilità con gli altri gestori di posta elettronica certificata.

- KQI non assume alcun obbligo di conservazione dei messaggi trasmessi e ricevuti dal Titolare e/o dagli Utilizzatori con la casella di posta elettronica certificata oggetto del Servizio. Tale conservazione è di esclusiva responsabilità del Titolare e/o degli Utilizzatori medesimi.
- KQI si riserva il diritto di modificare l'erogazione tecnica del servizio in qualsiasi momento in base alla variazione della normativa. Quando l'entità delle eventuali modifiche del servizio lo richieda, esse saranno descritte e comunicate mediante l'aggiornamento del Manuale Operativo.

9.2. Limite di responsabilità del Gestore

Nel caso in cui emerga un danno economico accertato derivante da un provato disservizio imputabile a KQI, la stessa risponderà per la mancata o scorretta trasmissione dei messaggi PEC, per il loro mancato o scorretto ricevimento o per la perdita parziale o totale del contenuto delle caselle di posta elettronica certificata del titolare per una cifra massima pari al valore annuale del contratto per lo specifico servizio PEC limitatamente alle sole caselle coinvolte nel disservizio.

9.3. Esclusione della responsabilità del Gestore

- KQI non sarà in alcun modo responsabile per quanto di seguito riportato:
 - Mancata trasmissione e ricezione dei messaggi dovuta al raggiungimento della capacità massima della casella di posta elettronica certificata;
 - Mancata trasmissione di messaggi che superino la dimensione massima consentita, così come definita dal DM 2 novembre 2005 e descritta nel capitolo 8 "Livelli di servizio" del presente Manuale operativo;
 - Danni diretti o indiretti, pregiudizi patiti da chiunque per atti derivanti dalla Pubblica Autorità, forza maggiore o qualsiasi altra causa non imputabile a KQI, esclusi i casi di dolo o colpa grave;
 - Mancata trasmissione e ricezione dei messaggi o in generale disservizi e malfunzionamenti derivanti dall'errata configurazione del client di posta elettronica, che è affidata al Titolare;
 - Danni diretti o indiretti, o pregiudizi da chiunque patiti, nella misura in cui tali danni derivino:

- Dall'impiego del servizio al di fuori delle previsioni normative vigenti o dall'utilizzo di servizi di posta di gestori non accreditati;
- Dalla violazione degli obblighi previsti dal Manuale Operativo in capo all'Utilizzatore e al Titolare o a chi in qualità di Mittente o Destinatario trasmette e riceve messaggi tramite il servizio;
- Dalla violazione degli obblighi di legge previsti dalla normativa vigente e riconducibili all'Utilizzatore ovvero a chi utilizza il servizio in qualità di Mittente, Destinatario e da chi riceve i messaggi trasmessi dal Servizio;
- Dall'errato utilizzo dei dati di autenticazione da parte dell'Utilizzatore;
- Da malfunzionamenti, ritardi o errori non imputabili a KQI o prodotti dall'erroneo utilizzo del servizio da parte dell'Utilizzatore e/o del Titolare o da disservizi di altri gestori di posta elettronica certificata;
- Dall'applicazione delle previsioni normative relative al trattamento dei messaggi affetti da virus informatici;
- Danni diretti e indiretti che avrebbero potuto essere evitati del tutto o limitati dalla conoscenza e comprensione da parte del Titolare o/e i relativi Utilizzatori delle previsioni contenute nel Manuale Operativo;
- Danni diretti o indiretti, prodotti dal mancato invio e/o recapito di messaggi prodotti da anomalie segnalate da KQI al Mittente e/o al Destinatario e che questi abbiano ignorato.
- Data l'interazione tra il servizio KQI e i servizi di altri gestori e considerata la possibilità che la ricezione e la trasmissione dei messaggi possa subire dei ritardi a causa di questa interazione, KQI declina ogni responsabilità, fatte esclusioni per i casi di dolo o colpa grave, per tali ritardi.
- KQI infine declina ogni responsabilità in merito al controllo e vigilanza sul contenuto dei messaggi inviati dagli Utilizzatori e non assume alcuna responsabilità riguardo all'eventuale contenuto illecito o contrario alla morale e all'ordine pubblico dei messaggi.
- KQI non assume alcun obbligo, garanzia o responsabilità ulteriori rispetto a quanto previsto nel Manuale Operativo o scaturenti dal Contratto che regola la fornitura del Servizio.

9.4. Norme d'uso del servizio e sua sospensione

- E' vietato l'utilizzo del Servizio per depositare, inviare, pubblicare, trasmettere e/o condividere applicazioni o documenti informatici in contrasto o in violazione di diritti di proprietà intellettuale, di segreti commerciali, marchi o brevetti o altri diritti di proprietà riconducibili a terzi o che in qualsiasi modo danneggino, violino o tentino di violare la segretezza della corrispondenza ed il diritto alla riservatezza.
- Inoltre è fatto divieto di trasmettere e ricevere messaggi con contenuti che siano in contrasto con disposizioni normative e regolamentari applicabili.
- I suddetti divieti si applicano agli Utilizzatori e al Titolare del servizio che s'impegna a non utilizzare e non far utilizzare il Servizio in spregio di tali divieti.
- KQI si riserva la facoltà di sospendere il servizio e impedire l'accesso alle caselle di posta elettronica certificata in caso siano violati uno o più dei divieti sopra elencati, indipendentemente dal fatto che questo sia richiesto da un organo giurisdizionale o amministrativo competente.

10. Protezione dei dati personali

10.1. Informativa privacy

Finalità del trattamento

Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/03 si informa il Titolare che i dati personali raccolti in occasione della stipula del contratto di fornitura di servizi PEC e durante l'esecuzione dello stesso sono trattati per le seguenti finalità:

- identificazione del Titolare mediante acquisizione del documento di riconoscimento;
- fornitura e erogazione di servizi di telecomunicazione;
- gestione dei programmi e assistenza tecnica;
- fornitura di antivirus e antispam;
- fatturazione,
- recupero e cessione del credito, prevenzione frodi;

- adempimento di obblighi di legge, regolamento e normative comunitarie;
- elaborazione di statistiche;
- rilevazione del grado di soddisfazione del Titolare, invio di materiale informativo o pubblicitario relativo ai prodotti e servizi di KQI, anche via e.mail o fax.

Il conferimento dei dati è facoltativo, ma l'eventuale rifiuto può determinare l'impossibilità di stipulare o eseguire il contratto.

Trattamento dei dati

I dati sono conservati su supporto informatico e cartaceo e vi hanno accesso i dipendenti e collaboratori di KQI che allo scopo sono stati incaricati del trattamento. I dati di traffico sono trattati, conservati e protetti secondo le prescrizioni di legge e le indicazioni del Garante per la protezione dei dati personali.

Comunicazione dei dati a terzi

I dati sono comunicati a:

- soggetti terzi quando ciò risulti necessario per l'erogazione dei servizi oggetto del contratto;
- enti pubblici e privati quando ciò risulti necessario per obbligo di legge, di regolamento o normativa comunitaria;
- soggetti terzi a cui KQI affida lo svolgimento di determinate attività quali adempimenti fiscali, consulenze in ambito informatico o commerciale, prevenzione frodi, recupero crediti;
- soggetti terzi a cui KQI potrebbe cedere il credito.

Protezione delle comunicazioni

Nell'ambito del servizio di telecomunicazione fornito sono adottate adeguate misure di sicurezza volte a proteggere le comunicazioni. Ciononostante possono sussistere situazioni che permettono a terzi non autorizzati di apprendere in modo anche non intenzionale il contenuto delle stesse. In particolare, a meno di non adottare sistemi di cifratura, i messaggi circolano sulle reti in chiaro e le reti si dimostrano facilmente aggredibili nonostante l'adozione di aggiornati sistemi di protezione.

Gli incaricati di trattamento si attengono a quanto prescritto dall'art. 49 del d.lgs. 82/05 che vieta di prendere cognizione della corrispondenza telematica, duplicare con qualsiasi mezzo o cedere a terzi a qualsiasi titolo informazioni anche in forma sintetica o per estratto sull'esistenza o sul contenuto di corrispondenza, comunicazioni o messaggi trasmessi per via telematica, salvo che si tratti di informazioni per loro natura o per espressa indicazione del mittente destinate ad essere rese pubbliche. L'accesso al contenuto dei messaggi sarà quindi possibile con l'autorizzazione del Titolare del servizio, salvo ciò avvenga per adempiere ad obblighi normativi o per adeguarsi a un provvedimento dell'Autorità Giudiziaria o di altra Autorità competente.

Diritti dell'interessato

Si rammenta che ai sensi dell'art. 7 della d.lgs. 196/03, l'interessato ha diritto ad avere conferma dell'esistenza di dati che lo riguardano, di rettificarli o aggiornarli, di cancellarli o di opporsi per motivi legittimi al loro trattamento.

Titolare e Responsabili

Titolare dei trattamenti è KQI – via Leopardi 9 20123 Milano. L'elenco aggiornato dei responsabili, interni ed esterni, può essere richiesto a info@kpnqwest.it a cui possono essere inviate anche le comunicazioni relative all'esercizio dei diritti dell'interessato.