



Politica per la Sicurezza delle Informazioni

ID:	SGSI-CAP01
Rev.:	5.0
Class.:	CONFIDENZIALE
Pag.:	1/18

Politica per la Sicurezza delle Informazioni



Storia delle revisioni

Data	Revisione	Elenco modifiche	Preparata da	Approvata da
14/04/2017	5.0	Stesura iniziale	F. Santinello	
19/06/2017	5.1	Aggiunta del campo di applicazione SGSI così come riportato nel certificato di conformità	F. Santinello	



1 Analisi del contesto

Il contesto generale interno ed esterno in cui l'azienda definisce i propri obiettivi ed eroga i propri servizi è descritto all'interno del documento "Analisi del Contesto".

Nel presente documento l'analisi del contesto si focalizza sugli elementi specifici relativi alla sicurezza delle informazioni.

1.1 Contesto esterno

Per quanto concerne il contesto esterno, sono stati presi in esame i seguenti aspetti:

- 1) Ambiente esterno (socio-culturale, politico, legislativo, finanziario, tecnologico, economico e competitivo);
- 2) Elementi e tendenze che influenzano gli obiettivi di Nexive;
- 3) Percezioni e valori da parte dei portatori di interesse esterni e loro relazioni con Nexive.

1.1.1 Ambiente esterno

Nexive S.p.A., controllata interamente da PostNL, è il primo operatore privato del mercato postale nazionale.

Con sede principale a Milano, Nexive nasce come TNT Post Italia nel 1998 come esito di successive acquisizioni di agenzie private di recapito ed altre società di produzione e servizi del settore, tra cui lo storico marchio milanese Rinaldi L'Espresso. Nel corso degli anni Duemila, in vista della liberalizzazione del mercato postale italiano, la società ha sviluppato servizi innovativi ad elevato valore aggiunto, a vantaggio dell'affidabilità e dell'efficienza di processo, che le hanno consentito di conquistare un posizionamento di rilievo presso il mercato business.

Scelgono ogni giorno Nexive oltre 30.000 imprese italiane fra cui i maggiori player della finanza, telecomunicazioni e utilities, per oltre mezzo miliardo di buste l'anno.

Alla base di tale successo, la capacità di sviluppo di servizi ad elevato contenuto tecnologico, rispetto degli standard di qualità e sicurezza e una piena integrazione di tutte le fasi sottostanti la produzione e la distribuzione della corrispondenza.

Nexive opera su quasi tutto il territorio nazionale la società distribuisce la corrispondenza ad oltre l'80% delle famiglie italiane, mantenendo uno standard di efficienza molto elevato: circa il 97% della corrispondenza è consegnata nel rispetto dei tempi di consegna.

Il concorrente principale sul mercato del recapito postale a livello nazionale rimane l'ex monopolista, Poste Italiane ma negli ultimi anni si stanno affacciando alcuni player, che hanno coperture a livello regionale e possono competere con Nexive per l'acquisizione di quei clienti che hanno necessità di una copertura territoriale limitata, soprattutto nella pubblica amministrazione locale (Comuni/ Regioni) o Utility.

In questo scenario, per quanto concerne la Sicurezza delle Informazioni si riscontra un contrasto tra una crescente sensibilità a livello normativo e contrattuale (testimoniata da una progressiva integrazione, all'interno di bandi di gara e capitolati di fornitura, delle tematiche espresse dalla Norma UNI CEI ISO/IEC 27001:2014, se non addirittura di esplicite richieste del possesso di formale certificazione secondo tale



Norma), e la consapevolezza spesso superficiale in tale ambito da parte dei Clienti della PA nella loro operatività quotidiana, con la conseguente scarsa capacità di valutare l'effettiva qualità del fornitore su queste tematiche, il che permette ad operatori meno strutturati di restare nel gioco su commesse importanti.

In questo ambito Nexive sta collaborando con l'Agcom perché siano definiti dei requisiti più stringenti per l'assegnazione delle autorizzazioni generali e delle licenze individuali agli operatori postali che operano con la PA.

Diverso l'approccio invece dei Clienti del modo bancario e finanziario, i quali devono conformarsi ai dettami dell'organismo centrale della Banca D'Italia, che emana direttive anche sulla sicurezza delle informazioni (vedi circolare 263) ma che comunque hanno storicamente una sensibilità consolidata ai temi di protezione delle informazioni soprattutto riguardo la riservatezza e l'integrità come parte dell'erogazione dei propri servizi. A ciò si aggiunge una crescente strutturazione della normativa vigente in materia, con particolare riferimento alla tutela della privacy (con nuove normative di livello europeo di imminente introduzione) e della continuità delle infrastrutture critiche nazionali.

Nexive ha scelto di impegnarsi in una crescita organizzativa e strutturale, decidendo di implementare un Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità ai requisiti UNI CEI ISO/IEC 27001:2014, proprio sull'onda della crescente presa di coscienza, a livello normativo e contrattuale, dell'importanza di una corretta gestione della Sicurezza delle Informazioni. L'Azienda è fiduciosa sul fatto che, stante questo orientamento a livello legislativo, inevitabilmente seguirà nel medio termine una progressiva crescita anche della consapevolezza da parte dei Clienti medio /grandi, con l'inclusione nei loro capitolati e bandi di specifici requisiti sulla Sicurezza delle Informazioni, e quindi in ultima analisi l'apertura di nuove opportunità di business per Nexive.

Nel 2014 Nexive ha coniato una nuova Vision: "Essere la piattaforma postale per eccellenza nel recapito della posta e dell'e-commerce". In cui il termine Eccellenza è declinabile anche con una accezione riguardo la protezione delle informazioni dei propri clienti.

1.1.2 Elementi e tendenze che influenzano gli obiettivi aziendali

Sono stati identificati due elementi che più di altri influenzano gli obiettivi aziendali per quanto concerne la Sicurezza delle Informazioni:

- 1) Ambito legislativo e normativo di settore: in prima istanza l'evoluzione normativa sulla privacy vede una graduale armonizzazione a livello europeo di norme e prescrizioni che prima avevano carattere nazionale. Una prima conseguenza è stata la modifica di siti e portali web che per il loro funzionamento richiedono la profilazione dell'utente tramite i cosiddetti "cookie": per tali siti è ora obbligatoria la visualizzazione di una nota informativa, con conseguente necessità di adeguamento tecnico di tutti i siti web che fanno uso della profilazione. Ulteriori cambiamenti sono attesi nei prossimi mesi, con la potenziale conseguenza dell'obbligo di adottare nuovi accorgimenti per quanto concerne il trattamento dei dati e la gestione delle credenziali di accesso soprattutto per quanto riguarda i profili amministrativi.
In seconda istanza le regolamentazioni specifiche dei settori di riferimento dei clienti che progressivamente stanno introducendo nelle loro regole di selezione dei fornitori requisiti specifici sulla sicurezza nel trattamento dei dati.
- 2) Ambito tecnologico: Le piattaforme tecnologiche a cui Nexive eroga i servizi sono piattaforme sviluppate internamente e non basate su prodotti software commerciali. Poiché l'innovazione tecno-



logica è stato un elemento distintivo di Nexive sul mercato dei servizi postali, questo determina la necessità di tenere costantemente monitorato il mercato ICT per determinare quali siano le necessarie evoluzioni delle piattaforme tecnologiche dell'Azienda, anche in termini di gestione della sicurezza dei dati, allo scopo di mantenere la propria posizione di riferimento nel settore postale privato.

1.1.3 Portatori di interesse esterni e relative esigenze e aspettative

Nello scenario in cui opera Nexive, sono stati identificati i seguenti portatori di interesse esterni:

- 1) Clienti: la clientela si presenta distinta in due gruppi fondamentali, da una parte soggetti come le banche, gli istituti finanziari e assicurativi che presentano una maturità elevata sulle tematiche di sicurezza delle informazioni e sottopongono i fornitori a verifiche periodiche su rispetto dei requisiti e dall'altra parte le Pubbliche Amministrazioni che richiedono formalmente il soddisfacimento di requisiti di sicurezza ma nella operatività quotidiana si presentano come un soggetto scarsamente consapevole delle implicazioni per la Sicurezza delle Informazioni, e più focalizzato sui temi della fruibilità e della continuità operativa dei servizi offerti dall'Azienda.
- 2) Il Regolatore: nello specifico l'Agcom che sta ridefinendo i requisiti per l'assegnazione delle autorizzazioni e licenze.

1.2 Contesto interno

Per quanto concerne il contesto interno, sono stati valutati i seguenti aspetti:

- 1) Cultura, governance e struttura organizzativa aziendale;
- 2) Politiche, obiettivi e strategie per il loro conseguimento;
- 3) Risorse;
- 4) Identificazione dei portatori di interesse interni.

1.2.1 Cultura, governance e struttura organizzativa

Nexive, pur essendo un'Azienda che impiega circa 1200 addetti, ha sempre cercato di mantenere una organizzazione snella, privilegiando la flessibilità e la rapidità di reazione a scapito dei formalismi e della tracciabilità. In questo senso vanno innanzitutto la struttura organizzativa, con un primo livello gerarchico costituito da 5 direzioni di staff e 3 direzioni di Business con la concentrazione dei principali processi decisionali su pochi soggetti costituenti il Board e Comitato Esecutivo dell'azienda.

L'Azienda può ormai vantare una certa maturità per quanto riguarda la Gestione per la Qualità, avendo conseguito ormai da 12 anni la certificazione del proprio Sistema di Gestione in conformità ai requisiti UNI EN ISO 9001:2008; vi è invece un'esperienza recente nell'ambito UNI CEI ISO/IEC 27001:2014 e relativa certificazione, motivo per cui Nexive ha scelto di farsi affiancare nel processo di implementazione del proprio Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni da Personale esterno specializzato.

In questo ambito la cultura aziendale è in evoluzione grazie principalmente alla spinta data dalle iniziative promosse dal Top Management sulla formazione in tematiche di sicurezza delle informazioni, che negli ultimi 2 anni sono diventate parte dei programmi formativi di base agli addetti.



Inoltre la diffusione di una cultura è incentivata direttamente da Casa Madre PostNL che sponsorizza le iniziative di “security awareness” e ha inserito nel proprio Framework di controlli anche la valutazione del livello di maturità aziendale su queste tematiche.

1.2.2 Politiche, obiettivi e strategie per il loro conseguimento

L’adozione di politiche riguardanti la sicurezza delle informazioni discende sia dall’esperienza maturata nel sistema di gestione della qualità sia dall’impronta data da Casa Madre: PostNL aveva definito già dal 2009 una politica sulla sicurezza delle informazioni che traeva ispirazione dallo standard ISO27001; le filiali del comparto internazionale erano invitate a conformarsi a tale politica adattandola alla realtà locale. Nexive (allora TNT Post) aveva quindi emanato nel 2010 la prima policy di sicurezza aderendo all’impianto proposto da casa madre.

Tuttavia nei primi tempi non era stato particolarmente curato l’aspetto di consapevolezza e partecipazione del Personale alla loro applicazione nell’operatività quotidiana.

Attualmente invece la politica viene rivista periodicamente e vengono fissati annualmente gli obiettivi per la sicurezza delle informazioni sulla base sia delle strategie di business dettate dal mercato che degli adeguamenti normativi. Sulla base di queste è definito e allocato anche un budget annuale dedicato alla sicurezza.

1.2.3 Risorse aziendali (personale, infrastrutture, tecnologie)

Vista la tipologia di servizi erogati, Nexive presenta una notevole eterogeneità nella composizione delle proprie risorse umane: si spazia dagli addetti al recapito e alla stampa, agli sviluppatori software, il che si riflette in una notevole diversità sia di formazione di base che nei livelli di maturità e consapevolezza rispetto a determinate tematiche. Le iniziative formative vengono modulate sulla base delle esigenze specifiche di ogni settore.

La forza lavoro attuale nel settore operativo è numericamente adeguata a soddisfare gli obiettivi di business e presenta un tasso di turnover piuttosto basso. Questo garantisce un certo consolidamento nelle prassi operative.

Si riscontra invece nel comparto ICT un parziale sottodimensionamento delle risorse nel comparto dedicato allo sviluppo software: è costantemente necessario integrare le risorse interne con personale esterno proveniente da società del comparto ICT, con cui vengono di volta in volta sottoscritti contratti di fornitura specifici. Onde evitare che le risorse acquisite temporaneamente abbassino la media delle esperienze e delle competenze, sono previsti colloqui tecnici per la valutazione delle conoscenze; per le risorse esterne è prevista una attività di formazione iniziale sulle piattaforme aziendali in affiancamento al personale Nexive e, nel caso di personale che lavorerà dislocato presso le Sedi del Fornitore anche con affiancamento del referente individuato dal Fornitore. Il modello di governance attuale, prevede che i fornitori garantiscano un adeguato profilo anche sulle tematiche di sicurezza.

Il Personale Tecnico interno ha fruito con una certa regolarità di attività di formazione erogate prevalentemente tramite risorse esterne, laddove questo non sia stato possibile, si tende comunque a dare spazio all’autonoma iniziativa tramite autoformazione.



ID:	SGSI-CAP01
Rev.:	5.0
Class.:	CONFIDENZIALE
Pag.:	7/18

Per quanto concerne le tecnologie, l'Azienda ha un piano annuale (capacity plan) di verifica dell'adeguatezza delle infrastrutture IT alle esigenze del business. Il parco macchine viene ciclicamente rinnovato per andare incontro alle previsioni di crescita di volumi dell'azienda.

Inoltre è attualmente in corso un progetto di rivalutazione dell'intera architettura ICT a supporto del business (Progetto Higgs) che ha come obiettivo la semplificazione delle architetture attuali, il contenimento dei costi e la riduzione dei tempi di go to market. Questo può rappresentare una opportunità per rendere le valutazioni sulla sicurezza parte integrante della progettazione della nuova architettura ma c'è anche il rischio che le esigenze di semplificazione possano andare a scapito del governo della sicurezza dei dati.

1.2.4 Portatori di interesse interni e loro esigenze e aspettative

All'interno di Nexive sono stati identificati i seguenti portatori di interesse:

- 1) Dipendenti e collaboratori: si registra un livello fortemente variabile nella sensibilità e nelle aspettative per quanto concerne la Sicurezza delle Informazioni, in quanto mentre il personale tecnico per esperienza acquisita mostra una buona sensibilità al tema, non altrettanto si può dire di quello impiegato in altri ruoli.
- 2) Fornitori: Nexive fa un uso importante di terze parti, e anche per l'outsourcing di attività di business (Partner). Questa tipologia di portatore di interesse ha essenzialmente una forte attenzione all'integrità del dato, poiché sulla base delle informazioni che sono accessibili a questi terzisti vengono elaborati i pagamenti delle loro prestazioni.
- 3) Casa Madre e Direzione: l'interesse di tali soggetti verso la capacità di gestire la Sicurezza delle Informazioni discende principalmente dalle opportunità di business che derivano dalla certificazione di tale capacità. Per tali portatori di interesse, pertanto, la gestione per la Sicurezza delle Informazioni rappresenta principalmente uno strumento di maggiore visibilità aziendale e di maggiore affidabilità agli occhi del mercato.



2 Ambito di applicazione ISMS

Il presente capitolo definisce:

- 1) L'ambito di applicazione dell'Information Security Management System, adottato dall'intera struttura organizzativa e in particolare all'interno delle linee di business Production, Digital Service and Business Solutions, dove è localizzata l'erogazione dei servizi di stampa ed imbustamento e la linea di business Network Execution, dove è localizzata l'erogazione dei servizi di Tax & Notification;
- 2) Il contesto in cui operano i processi coinvolti, le relative interfacce e dipendenze, le strutture organizzative interessate, nonché dell'identificazione degli asset costituenti il patrimonio informativo, dell'azienda.

2.1 Ambito

L'ambito di applicazione per i processi in scope di certificazione è relativo al seguente ambito fisico, logico ed organizzativo:

Ambito	Descrizione
N° dipendenti	Firenze – 31 Full Time Equivalent, 35 Headcount di cui 5 sono contratti a progetto Milano – 48 Full Time Equivalent, 48 Headcount (compresi 5 dipendenti di staff); di questi 1 è un contratto a progetto Bologna – 3,6 Full Time Equivalent, 18 Headcount
Sedi	Milano, Firenze, Bologna
Processi	STAMPA & IMBUSTAMENTO – Il processo si avvale di sistemi che permettono di impostare degli opportuni template di stampa concordati con il cliente, stabilire opportuni canali per il file transfer attraverso i quali i clienti comunicano i propri flussi dati da rielaborare con i template preventivamente concordati ed infine di stamparli sia su file di spool da inviare ai sistemi remoti di stampa che direttamente su carta e quindi imbustarli e renderli pronti per la spedizione. TAX&NOTIFICATION – È il processo che riceve il cartaceo da enti, come l'agenzia delle entrate, e si occupa di smistarli alle sedi locali dalle quali sarà poi affidato ai Messaggi (pubblici ufficiali appositamente qualificati e con nomina ufficiale, preposti ad effettuare la consegna a mezzo notifica delle informazioni che gli sono affidate). Questi sono incaricati alla consegna "ad personam" degli atti amministrativi. Il servizio si preoccupa, inoltre, di informare l'ente di eventuali anomalie (ad es. divergenze tra l'elenco delle cartelle da consegnare e quelle realmente ricevute) e di archiviare i report dei Messaggi in formato digitale su di un portale web al quale i clienti possono accedere per consultazione ed in formato cartaceo.
Dimensione datacenter	Il Datacenter è ospitato nella sede IBM di via Sforza in località Basiglio (MI) nella quale sono presenti i sistemi che erogano i servizi di business e di supporto. Mentre nella sede principale di Milano Fantoli rimangono 2 armadi dedicati alla connettività.

2.2 Campo di applicazione della certificazione ISO 27001

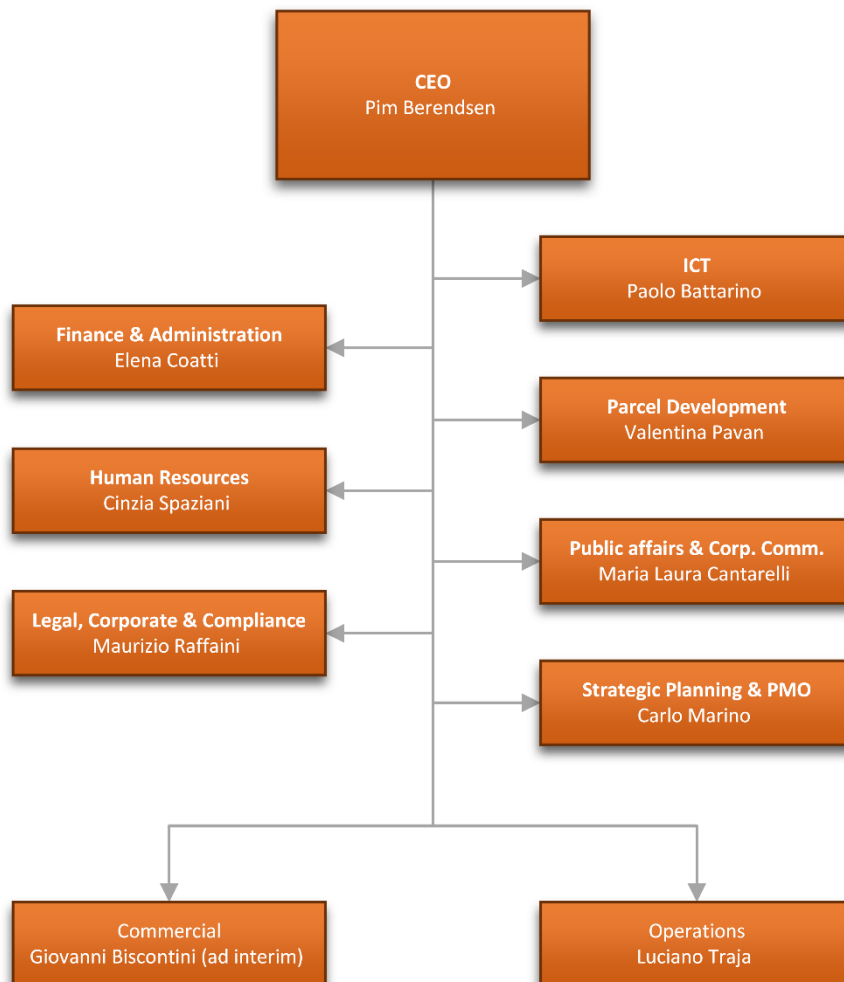
L'ambito illustrato nel riquadro sopra è riportato nei certificati di conformità del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni come segue:



EROGAZIONE DEI SERVIZI DI STAMPA E IMBUSTAMENTO.
EROGAZIONE DEI SERVIZI DI TAX & NOTIFICATION.

PROVISION OF PRINTING AND INSERTING SERVICES.
PROVISION OF TAX & NOTIFICATION SERVICES.

2.3 Organigramma aziendale



2.4 Indirizzi strategici

Concentrare le attività di certificazione sui processi Stampa & Imbustamento e Tax & Notification conseguendo dalle rispondenze al piano strategico condiviso con la Casa Madre che prevede i seguenti obiettivi:

1. **CONQUISTA:** la crescita in segmenti di mercato ad oggi meno presidiati (pubblica amministrazione, piccole e medi imprese, professionisti) e in prodotti sempre più a valore.



2. **CRESCITA:** nel business parcel, indispensabile saper leggere ed anticipare le esigenze del mercato e dei nostri Clienti per cogliere nuove opportunità di sviluppo.
3. **FLUIDITA':** semplificando i processi e concentrandoci sulle cose importanti: clienti, innovazione e qualità del servizio erogato.
4. **FOCUS:** l'attenzione maniacale nella realizzazione degli obiettivi e dei progetti, non perdendo mai il focus dalle priorità e misurandone costantemente gli effetti sul nostro conto economico.
5. **EFFICIENZA:** continuo miglioramento della posizione finanziaria, necessaria per effettuare gli investimenti che abilitino.

I suddetti obiettivi si sono tradotti nella specifica realtà Nexive in:

- ✓ Innovazione. L'organizzazione deve facilitare lo sviluppo di nuovi prodotti e servizi e l'implementazione di processi innovativi.
- ✓ Sicurezza e Qualità del servizio. L'organizzazione deve dotarsi di una funzione centrale di governo delle tematiche connesse con la Qualità (operativa ed organizzativa), la Sicurezza Logica ed Informatica e il Rischio di Impresa.
- ✓ Orientamento al Cliente. La struttura organizzativa deve spingere al massimo la capacità di Nexive di rispondere alle esigenze dei Clienti e di aumentare la loro soddisfazione e fidelizzazione.
- ✓ Lavoro in Gruppo. L'organizzazione deve stimolare gruppi di lavoro inter funzionali, capaci di condividere le proprie competenze e di erogare un servizio efficiente ed integrato.

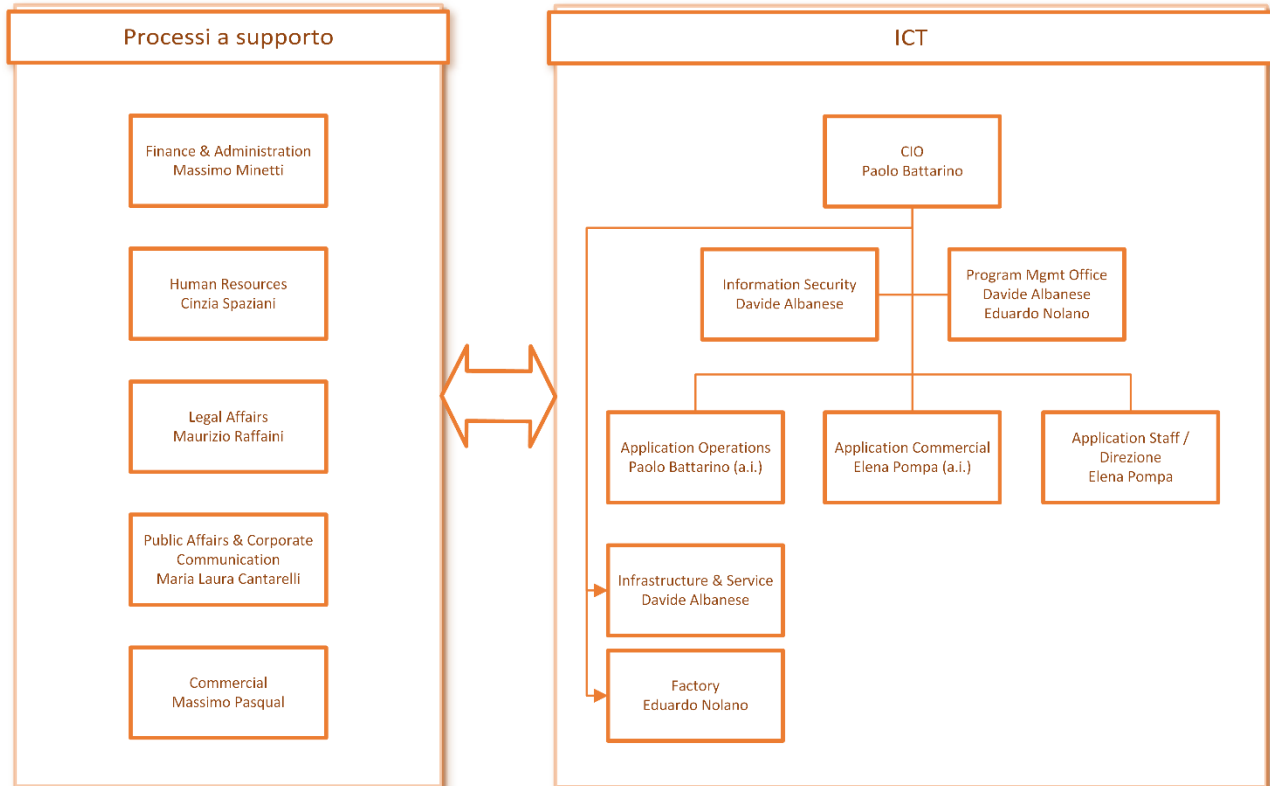
Per queste ragioni l'Azienda si è dotata di una nuova organizzazione, illustrata nella figura 1, entrata in vigore a gennaio 2017 che si ritiene declini al meglio i 5 principi. È una organizzazione che trasforma il modo di operare e pensare al Business, spostando il focus da un modello di gestione Divisionale ad un modello Funzionale che sostiene al meglio la catena del valore, crea sinergia tra i diversi business e spinge al massimo la performance lungo il processo di erogazione del servizio. È un'organizzazione nella quale siano chiare le responsabilità rispetto alle priorità sopra menzionate ed al raggiungimento dei risultati attesi.

Tale organizzazione punta in ultimo, ma non certo per importanza, sul talento e sulla capacità di ognuno di creare un valore specifico per il sistema azienda.

Si è ritenuto che questa nuova organizzazione fosse la migliore per affrontare le sfide che il mercato pone: qualità, reattività, focus sul Cliente ed efficienza. È stata pensata facendo leva sugli indiscutibili talenti interni delle risorse di Nexive e richiede che ciascuno, nel proprio ruolo, impari a giocare in un nuovo modo, senza egoismi, con umiltà e dedizione e come parte di un sistema orientato ad un obiettivo comune.

2.5 Processi in scope ISMS

Le strutture organizzative sebbene siano gli attori principali nel processo di sviluppo di un ISMS conforme all'ISO 27001 coinvolgono nei loro processi organizzativi ed operativi figure esterne allo scope, lo schema logico delle interazioni fra i diversi attori è descritto dalla figura seguente:



Le figure fuori ambito saranno coinvolte nei processi di certificazione in coerenza alle mansioni che sono autorizzate a svolgere, per adempiere agli obiettivi organizzativi assegnati. Un discorso diverso va fatto per le seguenti figure:

- ✓ Fornitori – che sono regolamentati nel ruolo e nelle funzioni dagli aspetti contrattuali per ciò che concerne:
 - Forniture consulenziali;
 - Servizi di manutenzione;
 - Servizi di outsourcing;
 - Servizi di supporto nei processi di Business Continuity e Disaster Recovery.
- ✓ IT Board - si occupa di svolgere attività periodiche di coordinamento in tema di IT Governance e Security e verifica interna in conformità alle politiche ed agli obiettivi di PostNL.

2.5.1 Tax & Notification

Nexive garantisce il costante monitoraggio dell'andamento dell'iter di notifica, seguendo scrupolosamente le modalità previste dalla Legge, nel rispetto del diritto alla Privacy del destinatario dell'atto e, nel caso di atti di natura tributaria, da quanto stabilito dalla normativa di riferimento.

Ogni atto viene preso in carico e notificato (oppure restituito, nei casi previsti) con le dovute verifiche e rendicontazioni, passo per passo. Attraverso le seguenti attività:

- ✓ Ricezione ed accodamento flusso informatico;
- ✓ Presa in carico degli atti;
- ✓ Bilanciamento e verifica di congruità con segnalazione anomalie;
- ✓ Affidamento al Messo competente territorialmente;
- ✓ Notifica sul territorio con le modalità previste dal Codice di procedura civile;
- ✓ Inserimento a sistema dell'esito di notifica;
- ✓ Inserimento a sistema dell'infruttuoso tentativo di notifica (opportunamente documentato attraverso la verbalizzazione apposta sulla relata di notifica), con l'indicazione della relativa motivazione;
- ✓ Accertamenti anagrafici e camerali conseguenti al tentato accesso;
- ✓ Inserimento a sistema della variazione anagrafica riscontrata ed invio del flusso per aggiornamento database del Committente;
- ✓ Eventuale nuovo accesso al domicilio del destinatario (se rientrante nella competenza territoriale del Messo) e inserimento a sistema dell'esito di notifica;
- ✓ Restituzione degli atti riferiti a destinatari irraggiungibili (deceduti – trasferiti ecc.) e definizione del processo di notifica con predisposizione degli elenchi di affissione e deposito alla Casa Comunale;
- ✓ Predisposizione delle prescritte comunicazioni nel caso di notifica ai sensi degli artt. 139 C.P.C., limitatamente al comma 4, e 140 C.P.C.;
- ✓ Rendicontazione analitica degli esiti di notifica e degli atti riferiti a destinatari irraggiungibili.

Lo svolgimento di tali attività avviene attraverso il flusso procedurale rappresentato di seguito:



Dal processo è stata esclusa la parte di affido al recapito attraverso i Messi notificatori in quanto non coinvolta nell'adeguamento al sistema di gestione di sicurezza delle informazioni coerente con lo standard ISO/IEC 27001.

Nello specifico le attività operative sono:

Creazione d'Ambito – Fase di creazione di una nuova istanza per un nuovo accordo contrattuale, o di modifica alle modalità esistenti per variazioni legali/nuove esigenze dei clienti consolidati.

Acquisizione Dati – Ricezione del flusso proveniente dal cliente da parte di SNEM. A questo punto l'applicativo di Nexive carica la commessa, attraverso una procedura, (attività schedate) su sistema TNoT ed effettua le prime verifiche di coerenza. Quindi, la commessa viene rigirata a SNEM per la procedura di pre-certificazione attraverso un "Operatore Virtuale" utilizzando la banca dati Telemaco di InfoCamere in caso di PIVA oppure, in caso di persona fisica, vengono utilizzati i siti dei vari comuni italiani che mettono a disposizione questo servizio. Durante la fase di pre-certificazione vengono aperti i fascicoli elettronici legati alla commessa specifica, dove sono inseriti i risultati della pre-certificazione (es. certificato anagrafico o visura camerale). A questo punto procedure automatiche applicative Nexive ricaricano il flusso valorizzato con le informazioni di pre-certificazione che è normalizzato negli indirizzi.



Quadratura commesse – Una volta ricevuti i flussi di pre-certificazione da SNEM, questi vengono applicati alla commessa, andando a suddividere elettronicamente il flusso in «cassetti» per la smistatrice. Questo flusso dati elaborato, va a popolare il DB della smistatrice, per la quadratura e smistamento delle cartelle caratee. Terminata questa operazione vengono prelevate dal DB della smistatrice le informazioni che andranno a comporre le distinte in base ai cassetti di uscita. Le informazioni delle distinte sono utilizzate sia per l'affido al messo che per attività aggiuntive (etichettatura cartelle variare restituzione ad ADR...).

Affido al recapito – Fase di Affidamento al Messo competente territorialmente sia interno che esterno che provvede alla notifica sul territorio con le modalità previste dal Codice di procedura civile. (Fuori scope)

Inserimento esiti Notifica – Fase di Inserimento sul sistema TNoT dell'esito di notifica attraverso le attività eseguite in BackOffice. A seguito dell'attività di notifica (opportunamente documentato attraverso la verbalizzazione apposta sulla relata di notifica), sono indicati gli esiti e le eventuali motivazioni di mancato recapito:

- ✓ ESITO NEGATIVO - Restituzione alla Committente, degli atti riferiti a destinatari irraggiungibili (deceduti – trasferiti ecc.) e delle deleghe;
- ✓ ESITO POSITIVO - Restituzione al centro scansione (SNEM o Nexive per l'area geografica Sarda) degli atti notificati e documentazione correlata;

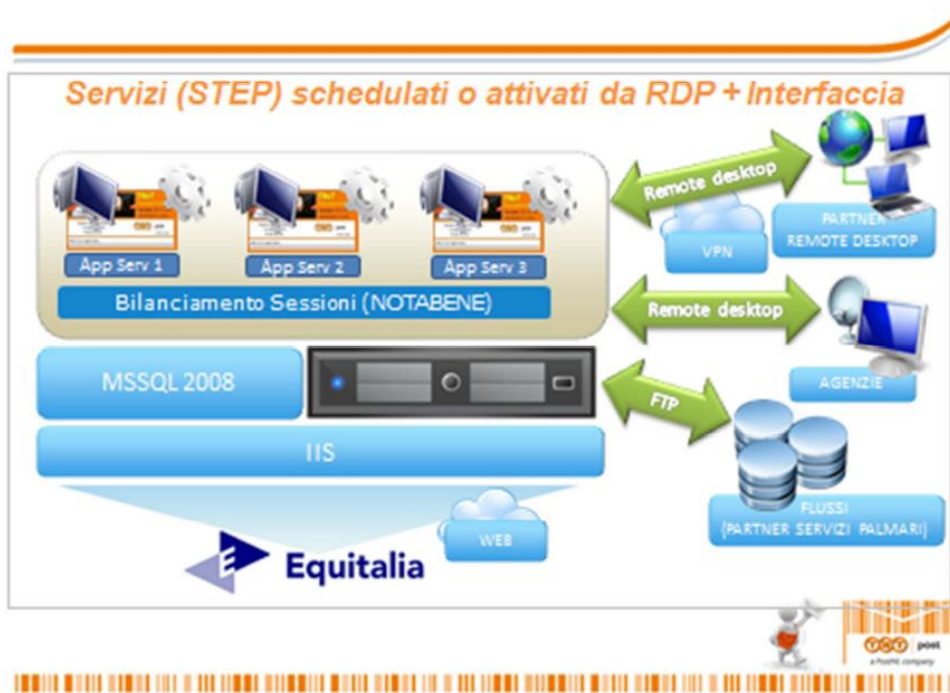
Inoltre si provvede all'inserimento in TNoT delle variazioni anagrafiche riscontrate e le si notificano, per aggiornamento, al Committente.

Infine in questa fase si provvede alla predisposizione delle prescritte comunicazioni nel caso di notifica ai sensi degli artt. 139 C.P.C. (invio automatizzato delle raccomandate tramite TNoT), limitatamente al comma 4, e 140 C.P.C. Il flusso è preparato da Nexive attraverso TNoT ed inviato al recapito tramite o Formula Certa (Nexive) o Poste Italiane o SNEM che si occupa della postalizzazione e di restituire il flusso analitico contenente Barcode-cartella/Barcode-raccomandata. La pubblicazione degli esiti dell'intero processo è effettuata su portale web, SNEM si preoccuperà di pubblicare tutta la documentazione restante.

Rendicontazione e Fatturazione – questa fase prevede le seguenti attività:

- ✓ Settimanalmente – Una volta concluso l'iter di notifica, con scadenza settimanale, attraverso la procedura di restituzione si identificano gli atti per i quali effettuare la rendicontazione al cliente tramite flusso elettronico analitico, inviato tramite connessione SFTP o via e-mail (se richiesto dal cliente).
- ✓ Mensilmente – È generato un flusso di fatturazione e di pagamento dei Messi, considerando tutte le cartelle restituite e non già fatturate. Questo flusso viene inviato ai sistemi interni di amministrazione (fuori scope)
- ✓ Periodicamente – sono incrociate le informazioni della scansione (immagini documenti) con i dati dei documenti restituiti elettronicamente, il risultato viene pubblicato sul sito web per consultazione da parte del cliente.

Il processo si avvale dell'infrastruttura tecnologica riportata in figura:



2.5.2 Stampa e imbustamento

I mercati di riferimento sono variegati e sono caratterizzati da clienti strutturati che operano nei settori, bancario, assicurativo, Pubblica Amministrazione, utility, telefonia e connettività fissa e mobile. Al momento risultano attivi circa 150 clienti, per cui scaturisce la necessità di una specifica attività di verifica di conformità delle forme contrattuali attualmente utilizzate. Lo scopo di business principale è quello di produrre ed imbustare, documenti stampati o digitali, partendo da un layout predefinito, che viene popolato con una serie di informazioni che ne caratterizza i contenuti e le finalità, rispetto al singolo destinatario o a gruppi di destinatari.

Un quadro sinottico delle fasi che compongono il processo è dato dal seguente diagramma:



Startup – Questo specifico processo viene avviato successivamente all’apertura di ogni singola commessa e ha lo scopo di definire, attraverso il workflow MERLINO, uno specifico profilo che contenga tutte le azioni e informazioni necessarie ad avviare le singole produzioni. Attraverso questa attività i file di output del cliente vengono quindi normalizzati e integrati nelle procedure di produzione di Nexive. In stretta collaborazione con il cliente, vengono avviati una serie di test produzione che hanno lo scopo di definire i template che contengono il layout di stampa, i campi da valorizzare con le informazioni normalizzate e la tipologia di supporto in output (cartaceo o digitale). In questa fase vengono anche definiti gli strumenti di controllo che il cliente utilizzerà per verificare e autorizzare il processo di produzione. Una volta conclusa e approvata la fase di startup vengono avviati i normali processi di produzione. La fase di startup viene riavviata esclusi-



vamente se vengono identificati sostanziali cambiamenti ai template di stampa o alla struttura delle base dati fornite;

Acquisizione – Ricezione dei dati di input da parte del Cliente. Circa l'80% dei clienti utilizza una specifica area di scambio (strutturata in cartelle di input e output) gestita attraverso un protocollo di comunicazione protetta SFTP (dedicato con velocità minima 10 Mbps – secondario con velocità minima 4Mbps per l'inoltro dei flussi di stampa). Tale area viene direttamente gestita (sia nella struttura che per le credenziali di accesso) dai tecnici della pre stampa che procedono alla attivazione di questo servizio dietro a specifica richiesta del customer care. Tale attivazione prevede l'invio e la gestione di credenziali di accesso che vengono comunicate senza utilizzare canali di comunicazione protetta o controllata. Sebbene venga richiesto il cambiamento della password da parte del cliente, dopo il primo accesso. Inoltre i servizi erogati, si avvalgono di:

- ✓ Protocolli di comunicazione che garantiscono riservatezza del dato (SFTP, HTTPS, PGP);
- ✓ Tracciabilità (con file di Log) di tutte le trasmissioni;
- ✓ Verifica dell'integrità del dato attraverso un controllo sul formato ed un controllo numerico con file indice se presente;
- ✓ Protezione della sicurezza dei dati con ridondanza a livello storage e server in configurazione High Availability;
- ✓ Archiviazione dei flussi ricevuti con una conservazione configurabile secondo le necessità del cliente;
- ✓ Notifica dell'avvenuta ricezione attraverso e-mail o portale web.

Elaborazione – In fase di ricezione dei file da stampare, il polling definito sul server di attestazione dei dati permette di verificare e catturare i flussi presenti. I dati verranno presi in carico e saranno verificati relativamente all'integrità dei file e consistenza del dato. La verifica sull'integrità del dato avviene tramite un controllo sui formati e un controllo numerico con file indice se presente.

La sicurezza dei dati viene salvaguardata tramite:

- ✓ Ridondanze a livello storage e con server in configurazione HA;
- ✓ Backup dei flussi ricevuti con conservazione configurabile secondo le necessità del cliente;
- ✓ Notifiche di ricezione tramite mail o portale web.

A conclusione della fase di verifica dei dati, Nexive elabora i dati ed effettua la verifica di consistenza dei dati elaborati in base a:

- ✓ Nome lotto
- ✓ Numero buste complessive
- ✓ Numero fogli complessivi
- ✓ Data e ora ricezione file
- ✓ Data e ora fine elaborazione
- ✓ Bozza PDF con fac-simile documenti

In caso di errore, nella fase di verifica dei dati, Nexive invierà al Cliente un riepilogo del dato non elaborato tramite una mail e/o telefonata (la modalità è concordata con il Cliente stesso).

Alla ricezione dei file di stampa, Nexive elabora i dati da stampare attraverso una procedura automatica con le seguenti caratteristiche:



- ✓ Gestione dei formati input eterogenei (AFPDS, WORD, EXCEL, CSV, PDF, XML, TEXT, LINE DATA, MRDF, MPX, ecc.) e conversione dei formati in standard di elaborazione Nexive;
- ✓ Formattazione dei dati e document composition con software GMC;
- ✓ Smistamento per zone di recapito e porto postale;
- ✓ Organizzazione dei flussi sulla base delle regole di recapito di Poste Italiane (Posta Massiva), Nexive (Bacini Formula Certa) e/o di altri sistemi di recapito definiti con il Cliente;
- ✓ Apposizione barcode di controllo per verifica integrità del processo di stampa e imbustamento;
- ✓ Assegnazione dei barcode di Posta Massiva o Nexive Formula Certa;
- ✓ Acquisizione metadati per reportistica;
- ✓ Notifiche di elaborazione;
- ✓ Accorpamento per flussi omogenei per ottimizzazione del processo di stampa e imbustamento;
- ✓ Conversione dei formati di stampa e generazione dei documenti per l'archiviazione documentale PDF/AFP.

Al termine dell'elaborazione, il sistema invia una e-mail al cliente confermando l'accettazione del lotto con l'indicazione della data e ora di accettazione. Inoltre è fornito un riepilogo dei documenti prodotti. Durante tale fase sono messi a disposizione del cliente, attraverso una piattaforma web, tutti i dati relativi alla presa in carico dei dati. Tale piattaforma web, che è costituita da una architettura distribuita con Front-End in DMZ, si avvale di protocolli di comunicazione che garantiscono riservatezza del dato (SFTP, HTTPS, PGP). Però questa piattaforma è utilizzata da pochi clienti il sistema di comunicazione prediletto è attraverso flussi SFTP oppure tramite comunicazioni e-mail.

Confezionamento – Durante questa fase, i dati vengono inviati alle diverse stampanti suddividendo la lavorazione in diversi file sulla base del carico di lavoro di ciascuna macchina e delle modalità di postalizzazione.

Per ogni file, la stampante comunica automaticamente al sistema centrale la data di fine stampa del singolo file.

Queste informazioni sono raccolte in una serie di dati fino alla data massima di fine stampa (che corrisponde alla data di stampa dell'ultimo sotto-lotto del lotto del cliente da stampare) con le seguenti informazioni:

- ✓ Nome lotto
- ✓ Numero buste complessive
- ✓ Numero fogli complessivi
- ✓ Data e ora di fine stampa
- ✓ Numero di fogli stampati

Inoltre i sistemi adottati, dal personale del Centro Stampa durante questa fase, permettono di stabilire le seguenti caratteristiche di stampa e i relativi controlli:

- ✓ Stampe Bianco / Nero o Full Color;
- ✓ Stampe su diversi supporti e formati e grammature (A4, A3, Bobina, Carta Bianca, Carta Tipografica, ecc.);
- ✓ Stampe in Fronte e Retro o solo Fronte;
- ✓ Utilizzo di stampati ad alta produttività con diverse tecnologie (Laser, inkjet);
- ✓ Verifica della qualità di stampa tramite telecamere installate sulle linee di produzione;
- ✓ Verifica di qualità con confronto periodico con campionatura di riferimento;



- ✓ Controllo del processo di stampa tramite interfacciamento tra i sistemi di spool e gestore di workflow;
- ✓ Perforazione dinamica modulistica per CC postali, MAV, ecc.;
- ✓ Gestione di supporti multipli all'interno dello stesso print job;
- ✓ Ciclo di stampa certificato FSC 100%;
- ✓ Utilizzo di tecnologia "pinless" per minimizzare i consumi di carta;
- ✓ Gestione automatica ripristini fogli danneggiati.

Al termine della fase di stampa, le bobine con gli stampati sono passati alle macchine imbustatrici che provvedono a imbustare sulla base dei codici barcode presente su ciascun foglio. Queste informazioni derivano dalle indicazioni presenti sui dati da stampare opportunamente codificate. A ogni bobina imbustata, l'imbustatrice comunica automaticamente al sistema centrale la data di fine confezionamento e tutte le informazioni di dettaglio:

- ✓ Nome lotto
- ✓ Numero buste complessive
- ✓ Numero fogli complessivi
- ✓ Data e ora di ricezione file
- ✓ Data e ora di elaborazione
- ✓ Data e ora di fine stampa
- ✓ Numero di fogli stampati
- ✓ Data e ora di fine confezionamento
- ✓ Numero buste confezionate

Le caratteristiche dell'attività di imbustamento e i relativi controlli sono riportati di seguito:

- ✓ Imbustatrici ad alta produttività
- ✓ Controllo della sequenza su foglio e numero di fogli e corretta sequenza fogli
- ✓ Scarto automatico fogli bianchi
- ✓ Controllo di unicità della busta tramite lettura barcode
- ✓ Gestione inserti multipli dinamici
- ✓ Supporto diversi formati C6 C5 C4 generiche o personalizzate 2 o 3 finestre
- ✓ Controllo di processo delle buste prodotte tramite lettura barcode monitoraggio in tempo reale
- ✓ Gestione automatica ripristini di buste danneggiate o scartate
- ✓ Confezionamento scatole e pallet secondo le regole di Poste Italiane (Posta Massiva) o Nexive (Formula Certa Bacini)
- ✓ Accoppiamento automatico buste - cartolina per raccomandate AR tramite lettura dei barcode
- ✓ Controllo della corretta associazione degli inserti tramite lettura barcode su stazione allegati
- ✓ Ottimizzazione della piega dei fogli in base alle dimensioni del documento
- ✓ Scarto buste doppie o errate

Affido al recapito – Al termine del confezionamento, le buste sono organizzate e affidate ai recapitatori così come definito con il Cliente. Per ciascun lotto (o sotto-lotto), viene predisposta una distinta di consegna (generata elettronicamente da Merlino e caricata in Formula Certa) che viene controfirmata dal recapitatore a testimonianza della data e ora di presa in carico.

Il processo di recapito è gestito internamente da un'altra Business Line e risulta quindi esclusa dal perimetro di certificazione (Fuori scope).



Politica per la Sicurezza delle Informazioni

ID:	SGSI-CAP01
Rev.:	5.0
Class.:	CONFIDENZIALE
Pag.:	18/18