



Università degli studi di Napoli Federico II

Progetto

# L'e-Government per l'e-Community

P.O.R. Campania FESR 2007-2013 - Asse V - Società dell'Informazione - O.O. 5.1 "E-government ed e-Inclusion" - Parco Progetti Regionale

Segmento attuativo:



## Gli obiettivi del Progetto

L'obiettivo dell'Università è quello di erogare il servizio PEC ai propri studenti e dipendenti, per consentire lo scambio di messaggi la cui data ed ora di invio, la trasmissione e la consegna siano opponibili ai terzi. L'intervento è quindi incentrato sulla predisposizione e sull'avvio del servizio PEC con l'Ateneo come gestore accreditato in Cnipa, ai sensi dell'art.16 del D.P.R. 68/2005 secondo cui le P.A. possono erogare il servizio PEC ai propri utenti, limitatamente ai rapporti intrattenuti tra l'amministrazione proponente ed i privati a cui sono rilasciate le caselle PEC.

## Cos'è la PEC (DPR n. 68/2005, art. 1.2, lettera g)

La posta elettronica certificata è un sistema di posta elettronica nel quale è fornita al mittente documentazione elettronica attestante l'invio e la consegna di documenti informatici.

## Come funziona la PEC

Di seguito è descritto (con la stessa numerazione utilizzata nel grafico), cosa accade quando il mittente spedisce un messaggio di PEC al destinatario.

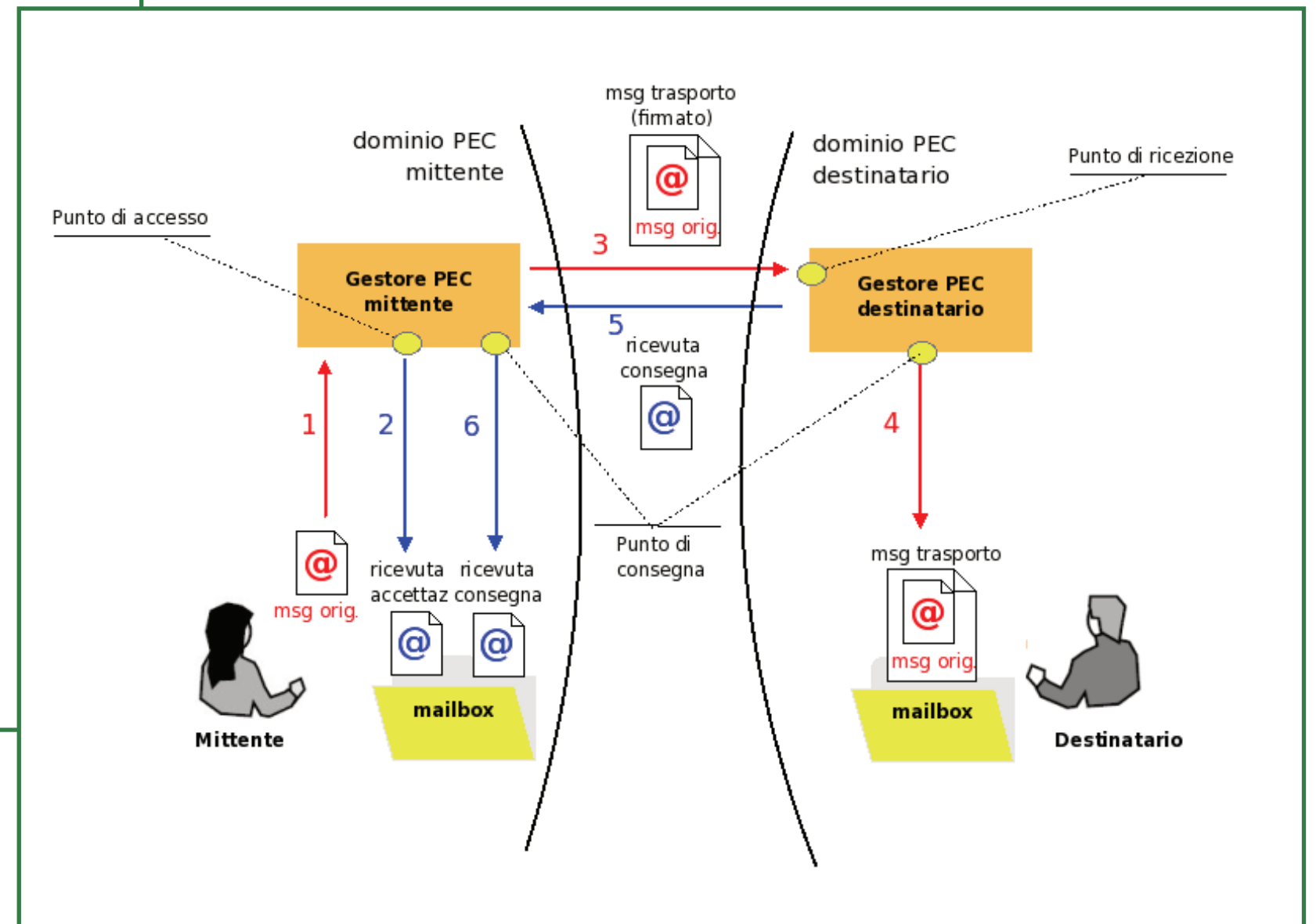
1. Il messaggio arriva al punto di accesso nel sistema di PEC del server mittente.
2. Il server del mittente, verificato il corretto formato del messaggio, invia una ricevuta di accettazione al mittente.
3. Il messaggio viene racchiuso in una busta di trasporto e firmato attraverso

un apposito device; in pratica, il messaggio originale viene allegato al messaggio di trasporto.

4. Il server di PEC del destinatario raccoglie il messaggio di trasporto nel punto di ricezione, controlla l'attendibilità della firma e verifica che il messaggio non abbia subito alterazioni durante il percorso; dopo aver effettuato tali verifiche deposita il messaggio nella casella del destinatario (punto di consegna).

5. Non appena consegnato il messaggio, il server di PEC del destinatario crea una ricevuta di avvenuta consegna, la firma attraverso un device apposito e la invia al mittente.

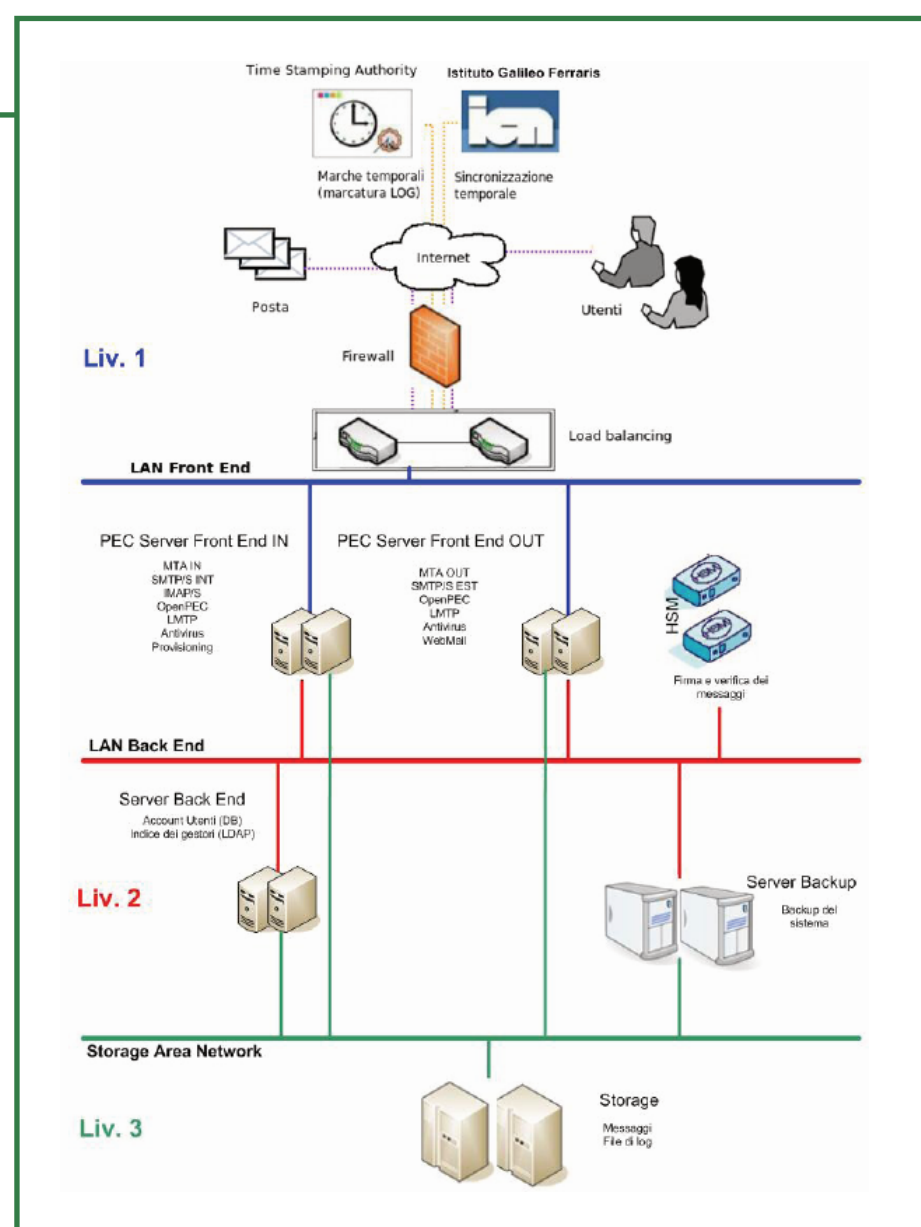
6. Il server di PEC del mittente raccoglie la ricevuta di avvenuta consegna, controlla l'attendibilità della firma, verifica che la ricevuta non abbia subito alterazioni e la consegna al proprio utente (mittente) attraverso il punto di consegna.



## Caratteristiche generali della soluzione

La soluzione tecnica si basa sull'utilizzo di OpenPEC (www.openpec.org), un prodotto open source rilasciato con licenza GPL (Gnu General Public License) che implementa un sistema di Posta Elettronica Certificata conforme alle linee guida indicate dal Centro Nazionale per l'Informatica nella Pubblica Amministrazione (CNIPA). Le caratteristiche principali sono:

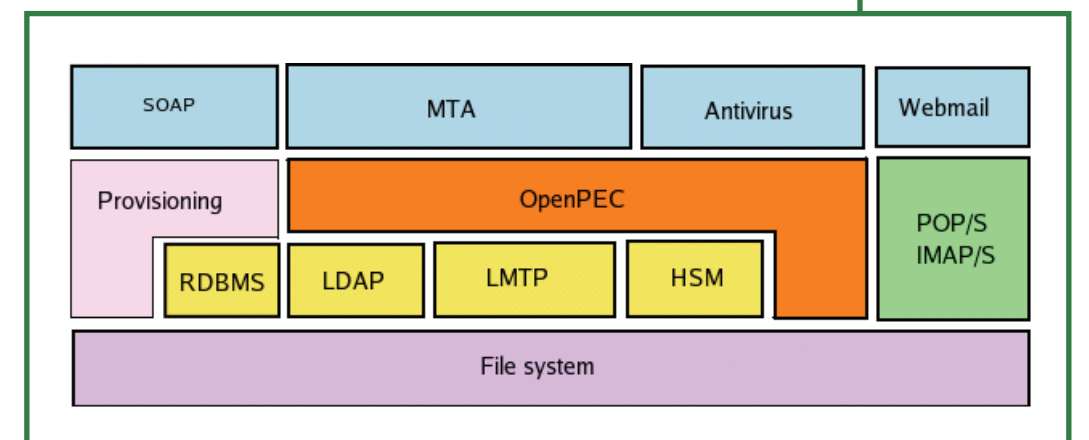
- Piena compatibilità con la normativa vigente
- Prestazioni elevate
- Affidabilità
- Scalabilità
- Modularità
- Compatibilità con i principali Hardware Security Module (HSM) sul mercato
- Capacità di gestire sistemi con un elevato numero di domini e/o mailbox
- Aggiornamento automatico e trasparente dei domini locali (senza riavvio)
- Marcatura temporale e storizzazione dei log
- Gestione delle Certificate Revocation List (CRL)



## L'architettura di sistema e le componenti applicative

OpenPEC rappresenta il nucleo centrale del sistema e si interfaccia con gli altri moduli:

- il Mail Transfer Agent (MTA) che si incarica del "dispatching" delle mail,
- il modulo Antivirus che controlla ogni messaggio che arriva,
- il server LDAP che contiene il mirror dell'indice dei gestori,
- il database (RDBMS) che contiene gli account di PEC,
- il server LMTP che si incarica di effettuare il delivery dei messaggi nelle mailbox degli utenti,
- i moduli HSM utilizzati per la firma dei messaggi (e per la verifica dei messaggi firmati),
- lo storage (file system) che contiene i dati del sistema fra cui le mailbox ed i file di log,
- il server POP-IMAP attraverso i quali l'utente ha la possibilità di accedere alla propria mailbox attraverso i comuni clienti di posta,
- la web mail attraverso la quale l'utente può accedere alla propria casella attraverso un comune internet browser,
- il modulo di provisioning (per la creazione/modifica degli account) richiamabile attraverso interfaccia SOAP.



## I domini

L'Ateneo gestisce più domini di PEC, ciascuno regolamentato da specifiche politiche di sicurezza, identificati nel modo seguente:

1. strutture: pec.unina.it
2. studenti: studentipec.unina.it
3. personale: personalepec.unina.it
4. esterni: ospitipec.unina.it

## Le policy

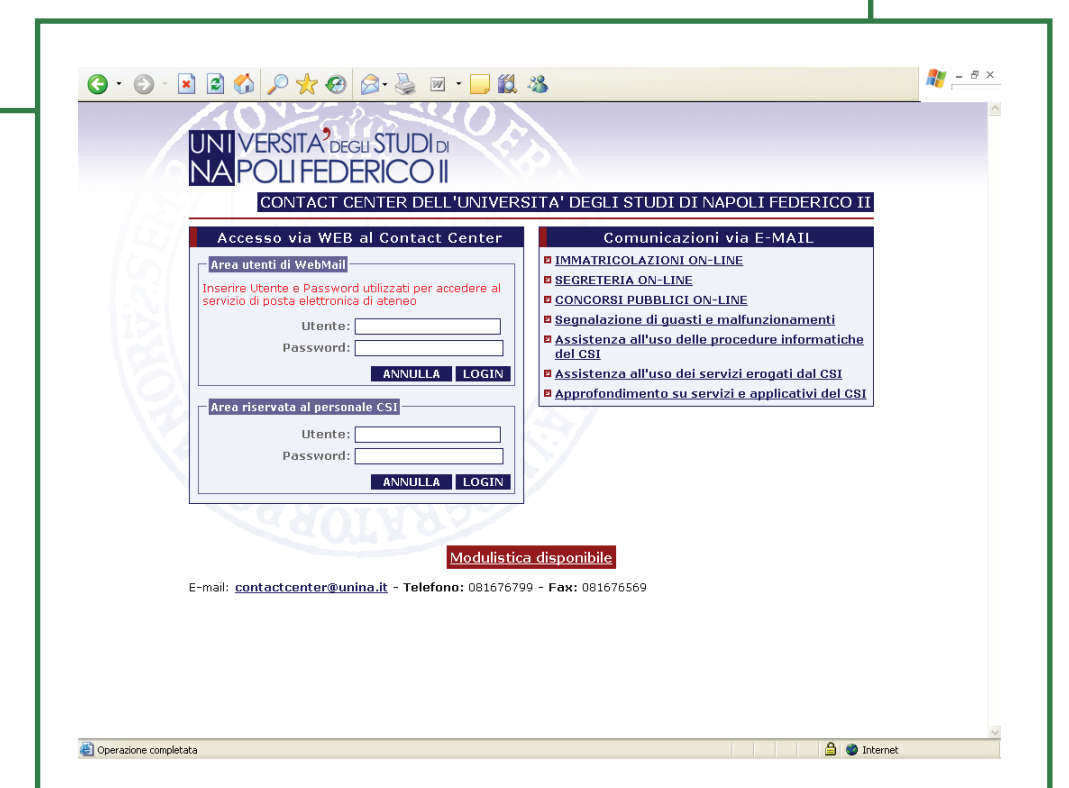
1. Lo scambio di messaggi con altri gestori di PEC viene consentito ai soli domini pec.unina.it e personalepec.unina.it.
2. I messaggi provenienti da caselle tradizionali sono scartati con un messaggio di consegna fallita e di invito a trasmettere il messaggio alle caselle di posta elettronica convenzionale, di cui sono dotate tutte le strutture dell'Ateneo ed i dipendenti.
3. Per i domini studenti ed esterni, le caselle sono anche disabilitate ad inviare/ricevere messaggi da caselle di PEC dello stesso dominio e ad inviare messaggi a caselle di posta elettronica convenzionale. In questi casi, il sistema risponde alla richiesta di invio/ricezione con un messaggio di errore che ne riporta la motivazione.

## Il Sistema di gestione delle segnalazioni

Il Servizio di Assistenza Utenti del Gestore Unina utilizza un sistema applicativo per la gestione del servizio di assistenza che offre supporto all'operatività delle risorse coinvolte e, tramite il quale, il Gestore Unina tiene traccia di tutte le comunicazioni intercorse con i propri utenti, consentendo anche attività di analisi e documentazione dell'attività svolta.

Il sistema di gestione delle segnalazioni presenta, in generale, le seguenti funzionalità:

- apertura di un nuovo ticket su segnalazione da parte dell'utente attraverso uno dei canali di comunicazione del Gestore Unina
- monitoraggio da parte dell'utente di tutti i vari passaggi di stato del ticket (aperto, confermato, risolto, sospeso, attesa dati utente, inoltrato ad esterno, chiuso);
- notifica degli aggiornamenti del ticket con eventuali annotazioni degli operatori del Contact Center, degli addetti alla risoluzione del problema o dell'utente;
- risoluzione e chiusura del ticket.



Unione Europea



La tua  
**Campania**  
cresce in  
**Europa**