

SERVIZIO	Nome	Posta elettronica @unina @studenti			
	Descrizione	Servizio di posta elettronica istituzionale			
	Destinatari e attivazione	Il servizio è regolamentato da decreto 4489 (https://webmail.unina.it/Policy_posta_unina.pdf) per il personale docente e TA mentre per gli studenti è regolamentato da decreto 4488 (https://webmail.studenti.unina.it/Policy%20posta@studenti.unina.pdf)			
		Categoria di utenti	Tipologia del servizio		Attivazione
		Studenti	Completa		Automatica
		Docenti	Completa		Automatica
		Personale TA	Completa		Automatica
	Personale esterno	Completa		Su richiesta	
Caratteristiche	Il servizio gestisce più di 105.000 caselle di posta elettronica tra utenti istituzionali e studenti con un volume di traffico di più di 2 milioni di messaggi/mese e più di 50 milioni di messaggi in linea. Gli utenti istituzionali dispongono di una quota di 1GB, gli studenti di 100MB				
Orario di erogazione	24 x 7 x 365				
Prerequisiti di attivazione del Servizio	Il servizio è fruibile da qualunque postazione di lavoro dotata di browser internet per l'accesso tramite webmail o di clienti di posta elettronica per l'accesso tramite i protocolli POP3/POP3S/IMAP/IMAPS/SMTP/SMTP-AUTH. E' previsto un accesso al servizio di posta istituzionale per i browser installati sui dispositivi mobili (PDA, Smartphone) tramite il portale webmail.unina.it.				
SUPPORTO	Supporto e rapporti con l'utenza	Gli utenti del servizio possono richiedere assistenza contattando il Contact Center di Ateneo. Avvisi di variazione e/o sospensione del servizio in occasione di operazioni di manutenzione o in caso di eventi eccezionali sono diffusi tramite i canali istituzionali (siti web di Ateneo e CSI e mailing-list)			
		Contact Center	Utilizzabile	Assistenza su uso e configurazione del software, segnalazione disservizi	
		Informazioni in linea	Presente	Su portale webmail: avvisi e segnalazioni	
		Manuali	Presente	Sul sito webmail.unina.it	
GESTIONE	Manutenzione ordinaria	Le operazioni di manutenzione e tuning vengono effettuate nelle fasce off-peak per ridurre l'impatto sull'utenza			
		Periodicità	Quadrimestrale	Giorno schedulato 2h il primo mercoledì ogni 4 mesi alle ore 17:00	
	Manutenzione straordinaria	Tipicamente tali operazioni sono comunicate con preavviso di 1 settimana mediante avviso su mailing list, sito web del CSI e sul portale webmail. In genere tali operazioni, se possibile, vengono effettuate nelle fasce off-peak (dopo le 17)			
		Giorno	Orario	Tempo preavviso	
		Modi preavviso			
	Backup	Logica di backup D2D2T. Snapshot dei dati ogni due ore con ritenzione delle ultime 64. Backup incrementale giornaliero e full settimanale con ritenzione 1 mese			
Periodicità		giornaliera			