



REGIONE BASILICATA

RegBas - PEC

Manuale del pannello di gestione

Servizio di posta elettronica certificata

| | | | |
|---------------|-----------------------|----------------------|---|
| Categoria | Trust Services | Codice Documento | NamTSP2020/RegBas/PannelloGestione/1.0 |
| Redatto da | U.Ferrara | Nota di riservatezza | N/A |
| Verificato da | | Versione | 1.0 |
| Approvato da | | Data di emissione | 02/122020 |

INDICE

| | |
|--|----------|
| Indice | 2 |
| Storia delle modifiche apportate | 3 |
| 1 Introduzione | 4 |
| 1.1 Scopo del documento e campo di applicazione..... | 4 |
| 1.2 Glossario..... | 4 |
| 2 Il pannello di gestione | 4 |
| 2.1 Accesso al pannello..... | 5 |
| 2.2 Tasti e Icone..... | 5 |
| 2.3 Anagrafica..... | 6 |
| 2.3.1 Gestione anagrafica..... | 6 |
| 2.3.2 Gestione account certificati (pec)..... | 8 |
| 2.3.2.1 Storici / Note..... | 10 |
| 2.3.2.2 Strumenti Account..... | 10 |
| 2.3.2.3 Carica documentazione PDF..... | 13 |
| 2.3.2.4 Esportazione Dati..... | 14 |
| 2.4 Domini..... | 14 |
| 2.5 Trouble ticketing..... | 15 |

STORIA DELLE MODIFICHE APPORTATE

| | |
|-------------|--------------------------------|
| VERSIONE | 1.0 |
| Data | 02/11/2020 |
| Motivazione | Prima emissione del documento. |
| Modifiche | |

1 INTRODUZIONE

1.1 SCOPO DEL DOCUMENTO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente documento si applica al Servizio di posta elettronica certificata per Regione Basilicata.

Scopo del documento è descrivere il Pannello di gestione delle caselle PEC attraverso il quale è possibile creare nuove caselle, modificare la tipologia, verificare quante caselle sono state attivate su un determinato dominio, ecc.

1.2 GLOSSARIO

PEC: Posta Elettronica Certificata

POP: Post Office Protocol

SMTP: Simple Mail Transfer Protocol

IMAP: Internet Mail Access Protocol

MIME: Multipurpose Internet Mail Extensions

SMIME: Secure/Multipurpose Internet Mail Extensions

2 IL PANNELLO DI GESTIONE

Il pannello di gestione caselle consente di gestire caselle e domini PEC fornendo la fotografia aggiornata in tempo reale delle caselle attive per ciascun dominio. Il pannello mette inoltre a disposizione dei report sullo stato delle caselle, l'occupazione della Inbox e dell'archivio, ecc.

Il pannello è fruibile attraverso qualsiasi browser web su porte standard ed è disponibile per la consultazione in modalità 24x7x365.

Regione Basilicata è configurata come **Local Registration Authority (LRA)** è dotata di apposite credenziali di accesso al sistema.

All'interno del pannello, Regione Basilicata ha la possibilità di effettuare le seguenti operazioni:

- Creazione di una nuova casella PEC
- Modifica di una casella PEC e dei dati anagrafici del relativo titolare
- Invio nuova Password all'indirizzo e-mail associato alla casella
- Cambio intestatario casella
- Caricamento documenti PDF: upload della documentazione sottoscritta dal titolare della casella (se richiesto); è possibile caricare anche più file che possono essere firmati sia in formato Pades (PDF) che Cades (p7m).

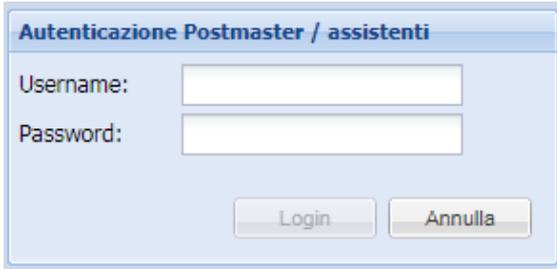
- Visualizzazione di Report relativi alle caselle gestite all'interno della propria organizzazione (numero di caselle, spazio occupato sulla Inbox e sull'archivio, messaggi spediti/ricevuti, tipologia di ciascuna casella, ecc)
- Export dei risultati di una ricerca in formato csv
- Visualizzazione degli SLA di servizio per il periodo di riferimento
- Accesso al tool di trouble ticketing per le segnalazioni dei malfunzionamenti

2.1 ACCESSO AL PANNELLO

Per accedere al pannello di gestione è necessario collegarsi al seguente indirizzo:

<https://gestdoc.sicurezzapostale.it/loginpostmaster.asp>

ed inserire le le credenziali di accesso nella pagina di popup che viene visualizzata.



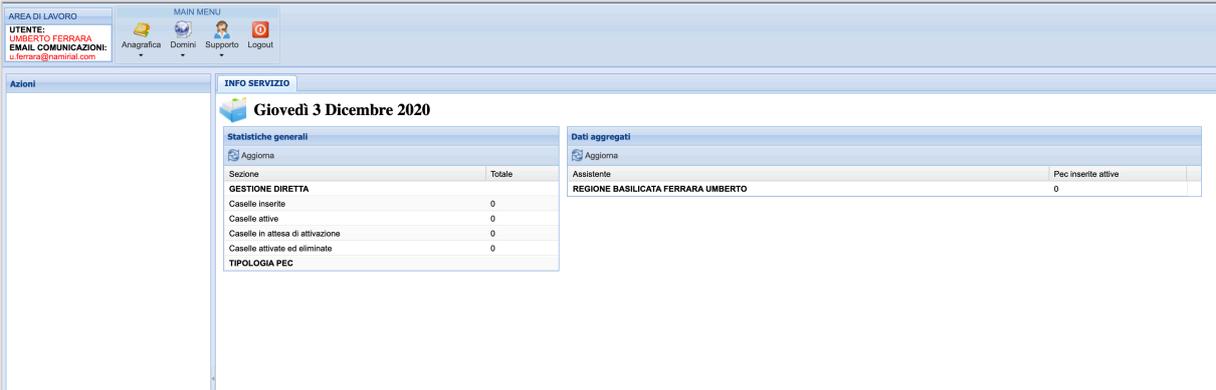
Autenticazione Postmaster / assistenti

Username:

Password:

Login Annulla

Una volta effettuato il login, si apre la seguente pagina che riporta una serie di informazioni riassuntive del servizio quali i domini gestiti, le caselle attive, ecc



AREA DI LAVORO
UTENTE: UMBERTO.FERRARA
EMAIL COMUNICAZIONI: u.ferrara@namirial.com

MAIN MENU
Anagrafica Domini Supporto Logout

Azioni

INFO SERVIZIO
Giovedì 3 Dicembre 2020

| Statistiche generali | |
|----------------------------------|--------|
| Sezione | Totale |
| GESTIONE DIRETTA | |
| Caselle inserite | 0 |
| Caselle attive | 0 |
| Caselle in attesa di attivazione | 0 |
| Caselle attivate ed eliminate | 0 |
| TIPOLOGIA PEC | |

| Dati aggregati | |
|------------------------------------|---------------------|
| Assistente | Pec inserite attive |
| REGIONE BASILICATA FERRARA UMBERTO | 0 |

2.2 TASTI E ICONE

Il pannello mette a disposizione una serie di funzionalità richiamabili dal menù in alto.



Gestione anagrafica utenti / Gestione account certificati (con menù a tendina)

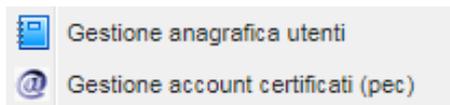
Visualizzazione domini / Gestione assistenti (con menù a tendina)

Accesso al Portale di supporto

Uscita dal pannello

2.3 ANAGRAFICA

Cliccando in Anagrafica, si apriranno le seguenti voci:



2.3.1 GESTIONE ANAGRAFICA

Selezionando la voce *Gestione anagrafica utenti* si apre la seguente pagina:

| id | Nome | Cognome | Codice Fiscale |
|--------|----------|---------------|------------------|
| 68 | GABRIELE | BOCCHINI | BCCGR67E29908Y |
| 509 | DANIELE | MASSE | MSSCR62094E389V |
| 2848 | LORENZO | PONGETTI | PNGLN29628A271Y |
| 65315 | ARMANDO | PASSAMONTI | PSSRND69H08462X |
| 71130 | PIETRO | PULITI | PLTPR83M14A271G |
| 71622 | GIUSEPPE | FURLANIS | FRLGP91D27G914H |
| 75153 | SEVERINO | BOZZER | BZZSR970N00094H |
| 78367 | ROBERTO | NEVONI | NNNRRT66A08202E |
| 86286 | CLARA | IAPPELLI | IPPLC973S57G888V |
| 174978 | STEFANO | BOGGIAN | BGGSF79M21G224D |
| 183830 | NOIEMEST | COGNOMETEST | TST1T81A01F259K |
| 198088 | CARLA | IUT | IUTCL70867G889K |
| 189548 | MARINA | PETTINARI | PTTMM79A50E388K |
| 346153 | SIMONE | ALESSANDRELLI | LSSMN64M01A271G |
| 350098 | ABRA | CADABRA | BRCNCL88A24726C |

A sinistra è presente un **form di ricerca** che consente di impostare filtri in base ai seguenti valori

- nome,
- cognome,
- codice fiscale,
- casella email standard,
- telefono,

2.3.2 GESTIONE ACCOUNT CERTIFICATI (PEC)

Richiamando la voce *Gestione account certificati (PEC)* si apre la seguente pagina

The screenshot displays the 'Gestione account certificati (pec)' interface. On the left, there is a search form with fields for 'Dominio cert.', 'Casella certificata', 'Nome', 'Cognome', 'Codice fiscale', 'Casella standard', 'Rag. Sociale', 'Inseriti da', 'Inseriti a', 'Gestite da', 'Stato caselle', and 'Richiesta da'. The main area contains a table of certificates with the following columns: ID, Denominazione, Data ins., Data exp., PwCde, Attiva, Canc., Contatto, and Sospesa. Below the table is a 'DETTAGLIO CASELLA CERTIFICATA' section with fields for 'Denominazione casella certificata', 'Attributi casella certificata' (Data inserimento, Dimensione, Attiva), 'Titolare' (Nome, Codice fiscale), and 'Data scadenza' (Status, Eliminata).

In alto a sinistra è presente il **form di ricerca** per le caselle già inserite. La ricerca si può effettuare per:

- dominio,
- casella PEC,
- nome,
- cognome,
- codice fiscale,,
- casella email standard,
- ragione sociale,
- data inserimento,
- stato della casella PEC (attivate/non attivate/eliminate),
- richiesta presentata (rinnovo/cessazione)

Nella sezione principale in alto sono riportate le **caselle PEC registrate**.

Quando la pagina viene richiamata la prima volta (senza effettuare ricerche) il sistema visualizza l'elenco di tutte le PEC gestite.

Cliccando su una riga dell'elenco nella sezione sottostante vengono visualizzati i dettagli della casella PEC selezionata.

The screenshot shows the 'Gestione account certificati (pec)' interface. On the left, there are form fields for account details like 'Domini cert:', 'Casella certificata:', 'Cognome:', 'Codice fiscale:', 'Casella standard:', 'Rap. Sociale:', 'idAgenteFA:', 'Inseriti da:', 'Inseriti a:', and 'Stato caselle:'. The main area contains a table of mailbox records with columns for ID, Denominazione, Data ins., Data esp., Pvc/Coa, Attivo, Caric., Contratto, and Sospesa. Below the table is a 'DETTAGLIO CASSELLA CERTIFICATA' section with fields for 'Denominazione casella certificata', 'Attributi casella certificata' (Data inserimento, Dimensione, Attiva), 'Titolare' (Tipologia, Nome, Codice fiscale, Comune Nascita, Sesso), and other personal data (Cognome, Data Nascita, Prov. Nascita).

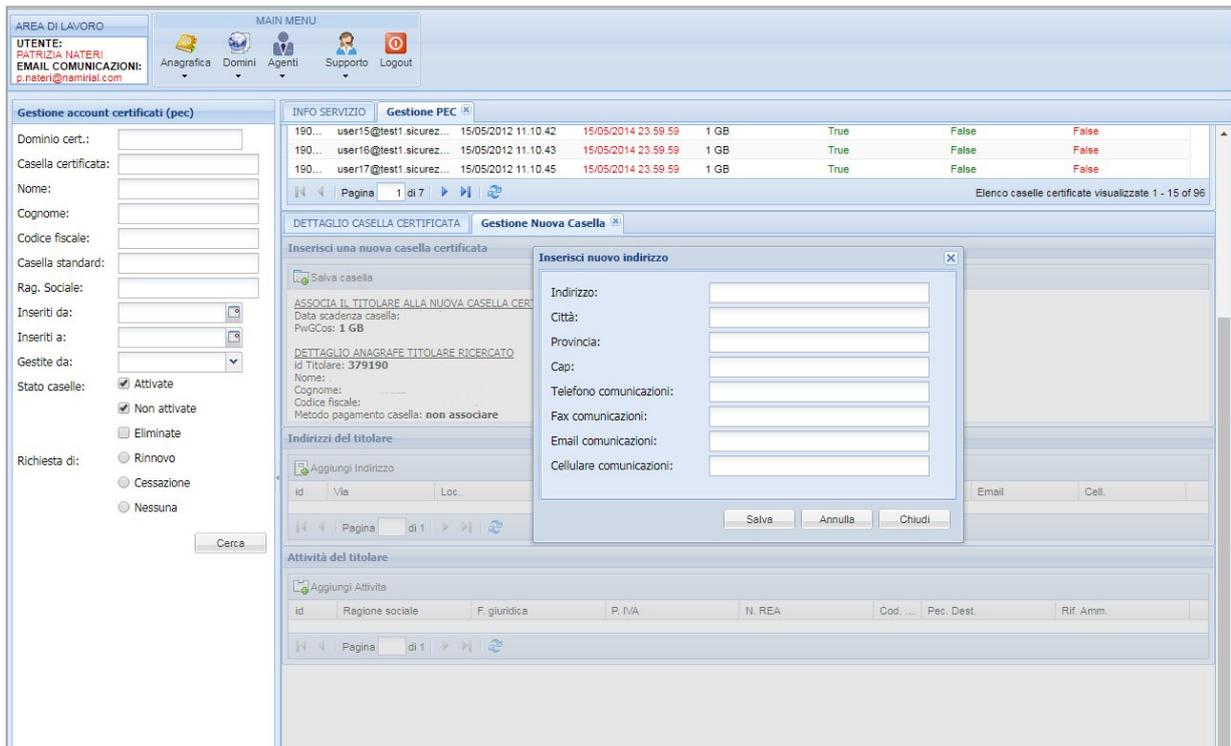
Il menu in alto, sopra l'elenco delle caselle, contiene le seguenti voci:

The navigation menu includes the following items: 'Storici / Note', 'Strumenti Account', 'Carica documentazione PDF', 'Esporta Dati', and 'Invia link reset password'.

- **Storici / Note:** registra le modifiche che vengono apportate, permette di inserire nuove note e visualizzare quelle già create
- **Strumenti Account:** effettua la creazione di una nuova casella
- **Carica documentazione PDF :** permette di fare l'Upload della documentazione sottoscritta dal titolare della casella
- **Esporta Dati:** permette l'esportazione di un file in csv dell'elenco delle caselle ricercate
- **Invia link reset password:** invia per email il link per il reset della password

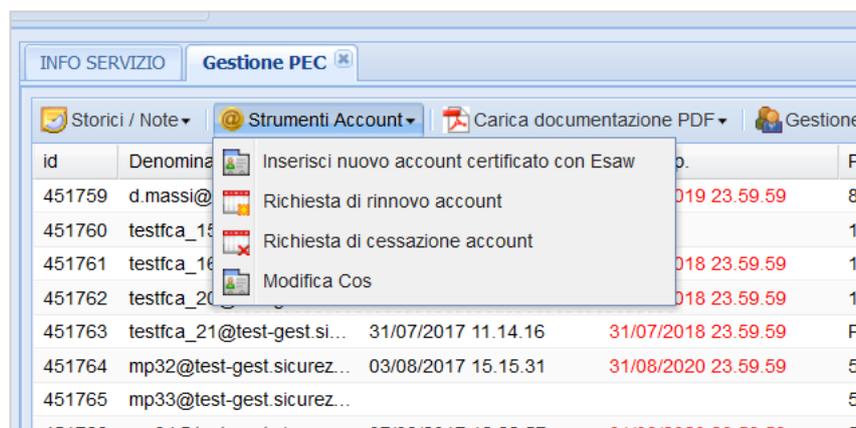
2.3.2.1 Storici / Note

Per visualizzare lo storico di una casella bisogna selezionare la casella nella finestra principale e cliccare su "Visualizza storico pec". Si aprirà una ulteriore finestra denominata "Storico modifiche pec" e qui, selezionando un record, si possono controllare le modifiche apportate nel tempo ai dati della casella.



2.3.2.2 Strumenti Account

Per registrare una nuova casella è necessario cliccare sul tasto "Strumenti Account > Inserisci nuovo account certificato".



Si apre la seguente finestra su cui inserire la denominazione della casella, il dominio ed i dati anagrafici del titolare. Appena vengono inserite le prime lettere del dominio, l'interfaccia propone i domini, tra quelli gestiti, che iniziano per quelle lettere.



Tra i campi che possono essere inseriti c'è anche la tipologia di titolare:

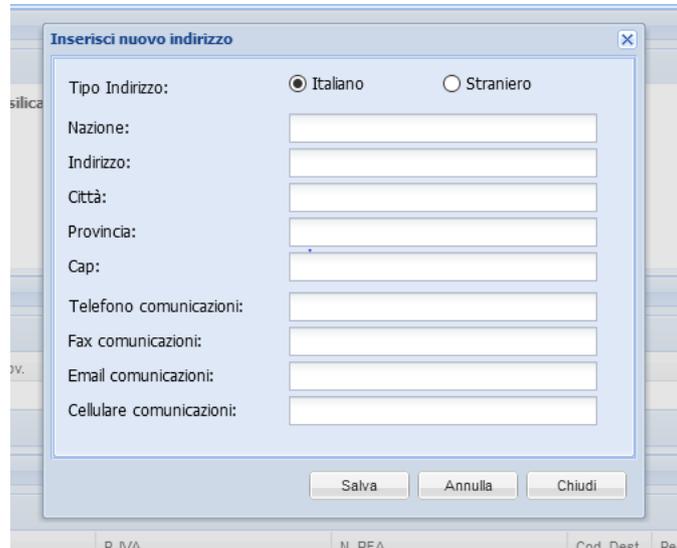


A seconda della tipologia scelta si apriranno delle pagine specifiche per l'inserimento di ulteriori dati. Ad esempio in caso di scelta di Pa locali e centrali verranno richiesti i dati dell'ente.

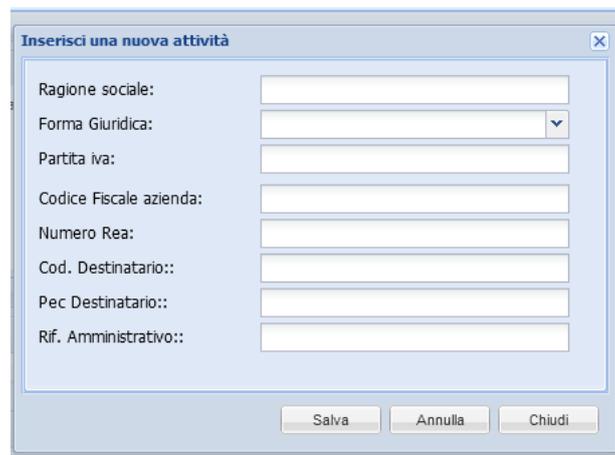
Nel caso in cui il codice fiscale del Titolare sia già presente, i dati successivi vengono automaticamente compilati.

I campi Cos casella e Durata casella sono fissi e non devono pertanto essere compilati.

Una volta confermato si aprirà la finestra per l'inserimento dell'indirizzo e dei dati di contatto. Facciamo presente che il cellulare è un valore obbligatorio..



Nel caso in cui il titolare sia già stato inserito in precedenza e non sia necessario aggiungere un indirizzo è possibile chiudere la finestra di popup e selezionare l'indirizzo dall'elenco "Indirizzi del titolare". Nel caso in cui sia stata scelta una tipologia diversa da persona fisica, il sistema richiede ulteriori informazioni.



Cliccando sul tasto "Salva"; il sistema confermerà il corretto salvataggio della casella.



Una volta ultimato l'inserimento dei dati, la casella viene registrata con lo status: **casella in attesa di attivazione**:

- non sono valorizzati i campi data inserimento e data scadenza
- nella colonna Attiva il valore è "False"
- nella colonna Contratto il valore è "False"

The screenshot shows the 'Gestione PEC' interface. At the top, there's a table with columns: Id, Denominazione, Data ins., Data esp., PwCos, Attiva, Canc., Contratto, and Sospesa. The row for 'ufftest1@test-gest.sicurezza postale.it' is highlighted with a red box. Below the table, the 'DETTAGLIO CASELLA CERTIFICATA' section shows the box name and attributes. The 'Status' field is highlighted with a red box and contains the text 'Casella in attesa di attivazione da Esaw'.

Cliccando sulla riga, sotto alla pagina è inoltre possibile vedere lo status = “casella in attesa attivazione Esaw”.

Al titolare viene inviata una email con il contratto da firmare.

La firma avverrà in modalità online attraverso la procedura guidata, descritta alla pagina <https://confluence.namirial.com/display/DocRB/Sottoscrizione+del+nuovo+contratto+PEC+con+Namirial>.

Una volta effettuata la firma la casella verrà **attivata** ed al titolare verrà inviato il messaggio di benvenuto contenente le credenziali di accesso alla webmail ed i parametri di configurazione per i clienti di posta. Da questo momento la casella è attiva.

This screenshot shows the same interface as the previous one, but the status of the selected box 'ufftest1@test-gest.sicurezza postale.it' has changed to 'Casella attivata'. The 'Status' field is again highlighted with a red box.

2.3.2.3 Carica documentazione PDF

La funzionalità permette di fare l’Upload della documentazione, in formato PDF, sottoscritta dal titolare della casella certificata.

Una volta inseriti i dati della casella, è necessario cliccare su “Carica documentazione PDF”: si apre un menù a tendina. Cliccare sulla prima voce “Carica contratto attivazione account” per procedere con l’upload del file in PDF.



Una volta aperta la finestra per l'Upload, cliccare su "Add..", selezionare il file da caricare e cliccare su "Upload".

Per Regione Basilicata la funzionalità non sarà utilizzata per caricare i moduli di richiesta attivazione in quanto la firma dei moduli viene effettuata online a cura del diretto interessato (titolare).

La funzionalità verrà viceversa utilizzata per caricare altra documentazione relativa alla casella (come ad esempio richieste di nuove credenziali di accesso, richieste di Subentro di titolarità della casella, richiesta di chiusura, ecc.) scegliendo dal menu a tendina la voce di interesse.

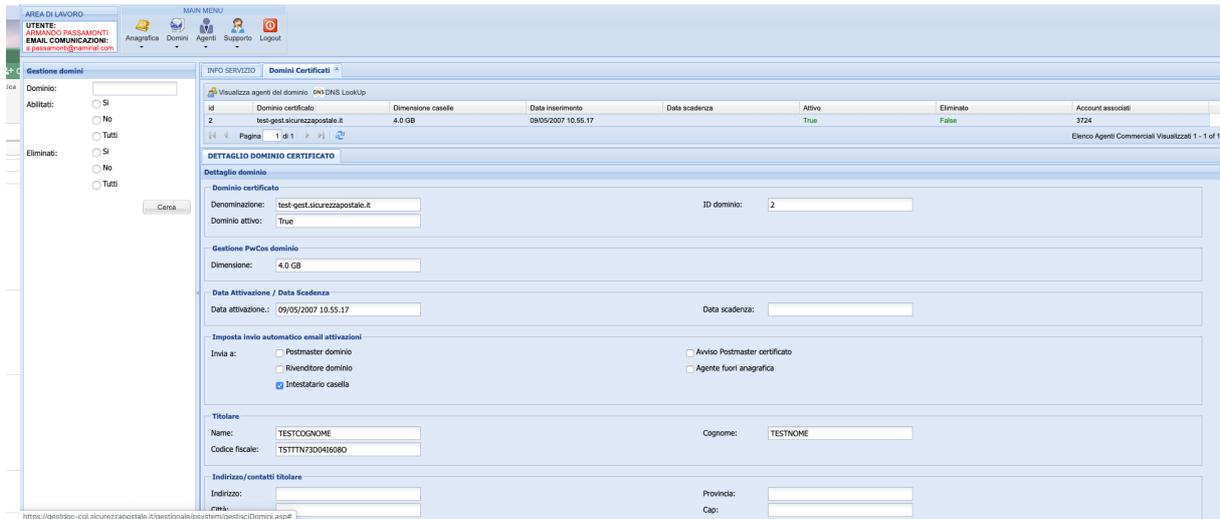
La documentazione inserita si può controllare dalla finestra che si apre cliccando sull'ultima voce del menù "Gestione documentazione".

2.3.2.4 Esportazione Dati

L'ultima icona "Esporta Dati" permette l'esportazione in file csv dei dati presenti nell'elenco che possono essere ricercati per domini, per data di attivazione, ecc.

2.4 DOMINI

Aperto il menù a tendina cliccando sul tasto "**Gestione Domini**" si apre la finestra sottostante dove sono presenti tutti i domini gestibili dal l'account con cui ci si è collegati.



Per visualizzare i dati di dettaglio è necessario selezionare dall'elenco principale un dominio; nei riquadri sottostati verranno visualizzati i dati relativi al dominio stesso.

N.B.:La sezione di "Gestione domini" è di sola consultazione. Le modifiche ai domini sono di sola competenza del Gestore.

2.5 TROUBLE TICKETING

La voce "Supporto" consente di accedere al portale di trouble ticketing sul quale è possibile inserire una segnalazione di malfunzionamento.

Nella piattaforma di ticketing è possibile inserire una nuova segnalazione inserendo un titolo, una descrizione ed allegando documenti che possano aiutare il servizio di assistenza ad analizzare il problema e rispondere in tempi rapidi.

L'utente che apre il ticket viene informato circa la presa in carico della segnalazione e, successivamente, della chiusura della stessa con le informazioni a corredo (problema riscontrato, azione effettuata, soluzione adottata, ecc).

Se necessario gli operatori possono richiedere ulteriori informazioni all'utente che ha aperto il ticket sempre attraverso la piattaforma.

Namirial Help Center / Servizio PEC
Aria Lombardia

Summary

Attachment (optional)
 Ⓜ Drag and drop files, paste screenshots, or browse

Description (optional)

Priority (optional)
 Medium

Create Cancel

Gli utenti possono inoltre visualizzare l'elenco dei ticket aperti, entrare nel dettaglio di ciascun ticket e visualizzare lo scambio di informazioni con il servizio di help desk, i cambi di stato, ecc, fino alla definitiva chiusura.

Gli utenti hanno visibilità sui ticket aperti anche dai colleghi.

Namirial Help Center
Requests

Export

Open requests Created by anyone Any request type Search for requests

| Type | Reference | Summary | Service desk | Status | Requester |
|------|-----------|--|--------------------------|----------------------|---------------------|
| ✉ | ITHD-2845 | RIMOZIONE INDIRIZZI E-MAIL RICEZIONE | NAMIRIAL IT - Support HD | WAITING FOR CUSTOMER | Alessia Caporali |
| 🔗 | ITHD-2824 | Collegamento TFDI-NAMIRIAL Mercato S. Severino | NAMIRIAL IT - Support HD | WAITING FOR SUPPORT | Daniele Gorgoglione |
| 🖥 | ITHD-2806 | Estremo rallentamento JetBrains Rider | NAMIRIAL IT - Support HD | WAITING FOR SUPPORT | Federico Simonetti |
| 💰 | ITHD-2648 | Visual Studio 2017 | NAMIRIAL IT - Support HD | IN PROGRESS | Andrea Ferroni |
| 🖥 | ITHD-2504 | Controllo Firewall MAC | NAMIRIAL IT - Support HD | WAITING FOR CUSTOMER | Tommaso Marinelli |
| 🖥 | ITHD-2700 | Cuffie per pc | NAMIRIAL IT - Support HD | NEED APPROVAL | Tommaso Marinelli |
| 🖥 | ITHD-2642 | Licenza office | NAMIRIAL IT - Support HD | NEED APPROVAL | Tommaso Marinelli |

1-7 of 7