

Università degli Studi di Padova

DIPARTIMENTO DI MATEMATICA "TULLIO LEVI-CIVITA"

CORSO DI LAUREA IN INFORMATICA



**Autenticazione per Zimbra Collaboration
Suite (ZCS) tramite protocollo SAML**

Tesi di laurea triennale

Relatore

Prof. Tullio Vardanega

Laureando

Francesco De Filippis

ANNO ACCADEMICO 2019-2020

Dedicato a ...

Sommario

Il presente documento descrive il lavoro svolto durante il periodo di stage, della durata di 304 ore, dal laureando Francesco De Filippis presso l'azienda Zextras S.r.l di Torri di Quartesolo (VI). Gli obiettivi da raggiungere erano molteplici.

La prima funzionalità richiesta dall'azienda era l'autenticazione di un utente presente su [Zimbra Collaboration Suite \(ZCS\)](#) attraverso l'[Identity Provider \(IdP\)](#) Okta, il quale supporta il protocollo [Security Assertion Markup Language \(SAML\)](#). Oltre all'autenticazione per gli utenti già esistenti su [Zimbra](#) era richiesto anche il [Provisioning](#). In particolare si trattava di creare un nuovo account su [Zimbra](#) al primo tentativo di login dell'utente con conseguente autenticazione. I dati per la creazione dell'utente venivano forniti da [Okta](#) attraverso una [SAML Assertion](#). Utilizzando questi dati era richiesta la configurazione dell'account creato.

Il documento è così suddiviso:

- [Il primo capitolo](#) descrive l'azienda presso cui ho svolto lo stage. In particolare viene illustrata la sua storia, i suoi prodotti e il modo in cui opera;
- [Il secondo capitolo](#) descrive gli obiettivi dello stage in relazione alle aspettative aziendali e personali;
- [Il terzo capitolo](#) descrive le scelte progettuali che ho compiuto al fine di proporre una soluzione per soddisfare gli obiettivi prefissati dallo stage;
- [Il quarto capitolo](#) presenta una valutazione dello stage in relazione agli obiettivi dell'azienda e all'esperienza da me acquisita nel corso del suo svolgimento.

Indice

1	L'azienda	1
1.1	Profilo aziendale	1
1.2	Dominio applicativo	1
1.2.1	Zimbra Open Source Edition	1
1.2.2	Zextras Suite	2
1.3	Struttura interna	2
1.4	Processi aziendali	3
1.4.1	Fornitura	3
1.4.2	Comunicazione	4
1.4.3	Metodologia di sviluppo	4
1.4.4	Gestione di progetto	6
1.4.5	Documentazione	6
1.4.6	Configurazione	7
1.4.7	Verifica	7
2	Obiettivi dello stage	8
2.1	Presentazione del progetto	8
2.1.1	Analisi stato dell'arte protocolli di autenticazione	8
2.1.2	Progettazione di un sistema di autenticazione	8
2.2	Vantaggi aziendali	8
2.3	Vincoli	8
2.3.1	Vincoli metodologici	8
2.3.2	Vincoli temporali	8
2.3.3	Vincoli tecnologici	8
2.4	Aspettative aziendali	8
2.5	Aspettative personali	9
3	Resoconto dello stage	10
3.1	Descrizione del progetto	10
3.2	Analisi	10
3.3	Pianificazione	10
3.4	Scelta del protocollo di autenticazione	10
3.4.1	Confronto SAML e OpenID	10
3.4.2	SAML	10
3.5	Progettazione	10
3.5.1	Configurazione applicazione Okta	11
3.5.2	Progettazione handler HTTP	11
3.5.3	Configurazione Zimbra	11

3.6	Sviluppo	11
3.6.1	Parsing SAML assertion	11
3.6.2	Adattamento libreria HTTP	11
3.7	Documentazione	11
3.7.1	Codice	11
3.7.2	Manutenzione	11
3.8	Verifica e Validazione	11
3.8.1	Verifica	11
3.8.2	Validazione	11
4	Valutazione retrospettiva	12
4.1	Soddisfacimento degli obiettivi	12
4.2	Conoscenze e abilità acquisite	12
4.3	Valutazione personale	12
	Glossario	13
	Bibliografia	15

Elenco delle figure

1.1	Logo Zextras	1
1.2	Logo Zimbra	2
1.3	Starfish retrospective	5
1.4	Scrum flow	6

Elenco delle tabelle

Capitolo 1

L'azienda

1.1 Profilo aziendale

Zextras s.r.l. nasce a Torri di Quartesolo(VI) nel 2011 come estensione di **Studio Storti s.r.l.** che opera, dal 1997, nel campo delle soluzioni [open source](#). Sin dall'inizio, l'obiettivo principale di questa società era quello di estendere [Zimbra Open Source Edition](#), uno dei più diffusi strumenti collaborativi per aziende e pubbliche amministrazioni, aggiungendo nuove funzionalità.

Nel corso degli anni è nata e cresciuta **Zextras Suite**, una raccolta di estensioni che permettono di arricchire [Zimbra](#) con nuove funzionalità utili nel suo utilizzo in ambito professionale. Le soluzioni proposte da **Zextras** con i suoi prodotti vengono da subito apprezzate da **Synacor**, l'azienda che sviluppa e mantiene [Zimbra](#), la quale decide di includere parte del suo codice nella versione [open source](#). Attualmente i prodotti sviluppati dall'azienda vengono utilizzati da più di 100 milioni di utenti in tutto il mondo.



Figura 1.1: Logo Zextras

Fonte: Zextras

1.2 Dominio applicativo

1.2.1 Zimbra Open Source Edition

Zextras, come già accennato, è nata con l'obiettivo di creare nuovi contenuti per [Zimbra](#) facendone quindi il suo *core business*. **Zimbra** è un software collaborativo di gruppo adatto a coordinare e supportare l'attività lavorativa di aziende, pubbliche amministrazioni e altri enti. I principali servizi offerti da questo *software* sono i seguenti:

- posta elettronica;
- gestione calendari condivisi e organizzazione eventi;

- interfaccia amministratore;
- supporto dei servizi su dispositivi mobili.

Per estendere l'applicativo con ulteriori funzionalità, sviluppate anche da terze parti, è possibile installare un **plug-in** che in ambiente **Zimbra** viene chiamato **Zimlet**. Esistono due versioni di **Zimbra**:

- **Zimbra Open Source Edition**: è la versione su cui lavora **Zextras** e offre i servizi elencati in precedenza;
- **Zimbra Network Edition**: è una versione a pagamento che offre alcune funzionalità **closed source** tra cui un protocollo per la sincronizzazione di calendario e contatti e maggiori funzionalità per gli amministratori.



Figura 1.2: Logo Zimbra
Fonte: zimbra.com

1.2.2 Zextras Suite

Zextras Suite è un'insieme di funzionalità che permettono di aggiungere delle funzionalità a **Zimbra Open Source Edition** in modo indipendente da quest'ultimo. Ciò permette una configurazione altamente modulare e personalizzabile in base alle necessità dell'utilizzatore.

Questa *suite* offre i seguenti prodotti:

- **Powerstore**: sistema di ottimizzazione dei dati che permette il risparmio di memoria sui server **Zimbra**;
- **Backup**: motore di **backup** in **real-time**;
- **Admin**: strumenti dedicati agli amministratori per la gestione e il monitoraggio dei servizi attivi sull'istanza di **Zimbra**;
- **Mobile**: gestione e sincronizzazione di posta elettronica, contatti, eventi e calendario su dispositivi mobili tramite protocolli *Exchange* e *EAS 16.0 (ActiveSync)*;
- **Chat**: piattaforma di messaggistica istantanea nativamente integrata in **Zimbra**, che permette scambio di messaggi e videochiamate;
- **Drive**: piattaforma per la condivisione di file e l'utilizzo di fogli di lavoro condivisi.

1.3 Struttura interna

L'azienda è suddivisa in diversi settori specializzati, ciò permette di avere un organico fornito di tutte le competenze necessarie per raggiungere gli obiettivi prefissati. Di seguito un elenco che illustra i diversi reparti:

- **Commercio:** questo reparto, facente parte di **Studio Storti**, si occupa di gestire tutto ciò che riguarda la parte commerciale e *marketing* dei prodotti proposti dall'azienda;
- **System administration:** questo team svolge l'attività di gestione e manutenzione dell'infrastruttura interna all'azienda che ospita numerosi *server*, i quali erogano i servizi offerti da [Zimbra](#) ai clienti;
- **Team di sviluppo:** il team di sviluppo è suddiviso in più aree, ognuna delle quali lavora su un aspetto specifico dei prodotti di **Zextras**:
 - **Front-end:** questa divisione progetta e sviluppa tutto ciò che riguarda l'interfaccia grafica delle applicazioni web;
 - **Back-end:** questo team si occupa di progettare e implementare l'architettura di tutti i servizi presenti nei prodotti dell'azienda. È ulteriormente suddiviso in due team, ciascuno responsabile di un insieme di prodotti diverso;
 - **UI/UX Design:** si occupa di progettare l'interfaccia grafica e di studiare l'*user experience* delle applicazioni web. Lavora a stretto contatto con la divisione front-end;
 - **Mobile:** progettazione e sviluppo delle applicazioni per dispositivi mobili.

1.4 Processi aziendali

I processi sono un tassello di estrema importanza all'interno di un'azienda che si pone degli obiettivi ben definiti, soprattutto quando questi sono particolarmente ambiziosi e raggiungibili tramite lo sviluppo di prodotti complessi e di grandi dimensioni. Sono inoltre fondamentali qualora l'azienda avesse al suo interno dei reparti che svolgono mansioni molto differenti tra loro.

Al fine di orchestrare e mettere in funzione tutti i settori dell'azienda affinché questi lavorino in modo coeso, è necessario ricorrere alla definizione e istanziazione di processi, i quali permettono di stabilire con precisione quali sono le attività da svolgere e il modo più strategico per portarle a termine, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.

1.4.1 Fornitura

La grande diffusione di [Zimbra](#) in molteplici ambiti, contribuisce alla necessità di nuove funzionalità e al miglioramento di quelle già esistenti. Per questo motivo **Zextras** ottiene spesso nuovi incarichi e nuovi progetti da sviluppare.

La ricerca di nuovi progetti avviene tramite il *CEO* dell'azienda e il *Project Manager*. Oltre all'esigenze dei clienti, nascono dei progetti anche interni dell'azienda stessa che derivano, ad esempio, dalla necessità di migliorare i processi interni con dei nuovi strumenti.

Una volta individuato un possibile progetto, viene fissata una riunione alla quale partecipano i responsabili e il team di sviluppo (formato da gruppi appartenenti a più reparti) che dovrà poi occuparsi del ciclo di vita del nuovo prodotto. Per progetti di grandi dimensioni o particolarmente complessi, la fase di studio di fattibilità dura più tempo e prevede un numero maggiore di riunioni, durante le quali si cerca fin da subito di individuare possibili soluzioni ad alto livello per valutarne la fattibilità.

Dalle riunioni effettuate vengono generati dei verbali, dai quali si estraggono le informazioni più rilevanti che andranno a contribuire ai primi contenuti della documentazione. Quando la soluzione viene approvata da azienda e cliente, si procede con le fasi successive.

1.4.2 Comunicazione

Una comunicazione efficiente all'interno del nucleo aziendale è fondamentale per poter essere tutti allineati e coordinati, soprattutto quando è necessario interagire con membri di altri team collocati in altre aree dell'azienda.

Strumenti utilizzati

- **Posta elettronica:** servizio offerto tramite la posta elettronica di [Zimbra](#);
- **Team:** piattaforma di messaggistica istantanea integrata in [Zimbra](#) sviluppata da **Zextras**;
- **Drive:** piattaforma per la condivisione di documenti su *server* sviluppata dall'azienda;
- **Riunioni:** per discussioni con tutti i membri (o una parte) del team, è possibile indire delle brevi riunioni.

1.4.3 Metodologia di sviluppo

Per sostenere lo sviluppo di software complessi e dalle dimensioni sostanziose, è necessario avere a disposizione una certa flessibilità ed essere pronti a possibili cambiamenti in termini di requisiti, data anche la tipologia di servizi che l'azienda sviluppa. Per questo motivo **Zextras** adotta una filosofia *agile*, preferita rispetto a modelli più rigorosi con l'istanziamento di processi molto forti che portano ad una minore capacità di reagire a cambiamenti imminenti. In particolare, la metodologia di sviluppo adottata in azienda è *Scrum*. In seguito descriverò *Scrum* in relazione a come l'azienda lo attua e da quello che concerne la mia esperienza di stage.

Lo sviluppo di un progetto viene suddiviso in fasi, chiamati *Sprint*, la cui durata può variare da una a quattro settimane. In questo caso, la durata dello *Sprint* era di due settimane. Ciascuno *Sprint* ha uno o più obiettivi da portare a termine entro la fine di esso. Il *framework* *Scrum* prevede lo svolgimento di alcuni eventi e di seguito saranno descritti quelli effettivamente svolti:

- ***Sprint Planning*:** si tratta di una riunione che viene indetta all'inizio di ogni *Sprint*, durante la quale vengono discussi gli obiettivi da raggiungere (*Sprint Goal*). Nello specifico, lo *Scrum Master* ovvero colui che coordina il team sceglie, insieme ai colleghi, i *task* da svolgere nel corso dello *Sprint* e li inserisce nello *Sprint Backlog*. I *task* vengono scelti dal *Product Backlog*, ovvero dalla lista completa di funzionalità da implementare nel prodotto. Vengono inoltre stabilite le ore che ciascun membro del team potrà e dovrà dedicare allo sviluppo, alle riunioni e ad altre attività durante il prossimo *Sprint*;
- ***Daily Scrum*:** è una riunione della durata di circa 15 minuti che viene svolta ogni inizio giornata con il team di sviluppo (ed eventuali altre persone coinvolte) chiamato anche *Stand-up meeting*. Durante questa riunione ciascun membro del

team parla di ciò che ha svolto il giorno precedente, se ha incontrato ostacoli nello svolgere i suoi *task* e su quali lavorerà durante la giornata. Per più della metà dello stage, i *daily scrum* del mio team si sono svolti in lingua inglese al fine di migliorare le abilità linguistiche;

- **Sprint Retrospective:** questo evento prevede una riunione in cui il team esegue una valutazione retrospettiva sull'andamento dello *Sprint* appena concluso. In particolare vengono analizzate le metriche riguardanti il numero di *task* portati a termine e gli obiettivi raggiunti. Durante questa riunione viene inoltre svolta un'altra importante attività, ovvero la discussione delle abitudini del team e la ricerca di nuove *best practice*. Per fare ciò, ricorre allo *Starfish Retrospective*, uno schema in cui è possibile individuare i seguenti punti:
 - **More of:** elenco delle attività che svolte con più frequenza gioverebbero alla crescita del team e allo sviluppo del prodotto;
 - **Less of:** elenco delle attività da ridurre;
 - **Start doing:** nuove attività individuate di recente che potrebbero migliorare il team e il prodotto;
 - **Keep doing:** attività che è utile continuare a svolgere;
 - **Stop doing:** attività il cui svolgimento va interrotto poiché non più necessario oppure perché si tratta di *bad practice*.



Figura 1.3: Starfish retrospective
Fonte: bryanmathers.com

- **Backlog Refinement:** questa attività, svolta durante lo *Sprint Planning*, consiste nel controllare che tutti gli *item* presenti nel *Product Backlog* siano pronti per essere selezionati e inseriti nello *Sprint Backlog*. Ne vengono rivisti i contenuti, le priorità, le persone assegnate per il loro svolgimento e se necessario, vengono suddivisi in *task* più piccoli o inclusi in altri già esistenti.

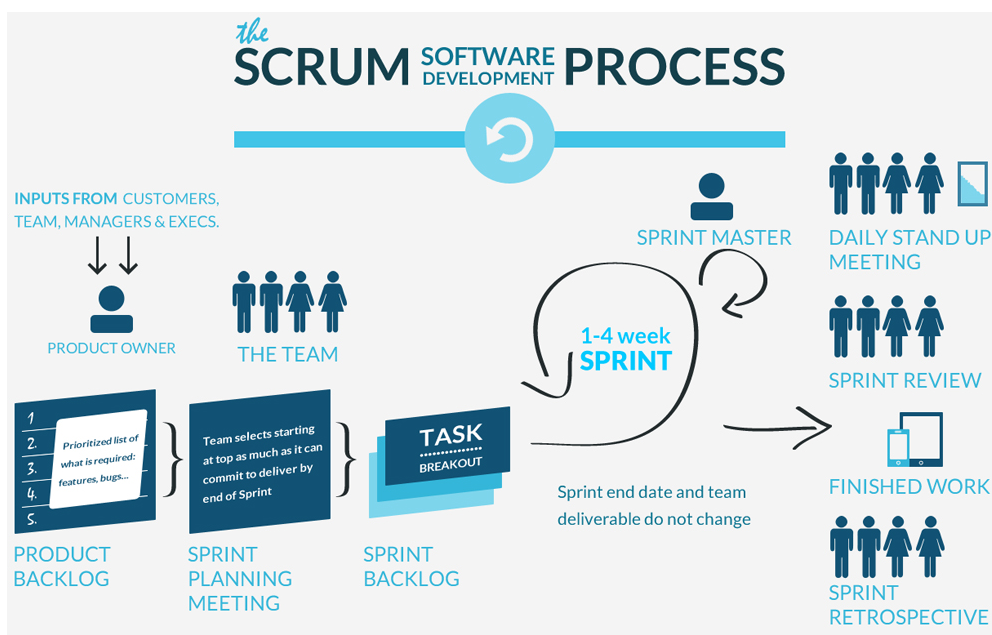


Figura 1.4: Scrum flow

Fonte: ICS

1.4.4 Gestione di progetto

La gestione del progetto viene supportata principalmente da due strumenti:

- **Atlassian Jira:** è un *issue tracking system* molto avanzato che offre la possibilità di gestire tutto ciò che riguarda il *framework Scrum*, quindi gestione degli *Sprint*, dei *task* e molto altro. Da **Jira** è inoltre possibile tracciare le ore impiegate per portare a termine ciascun *task* fornendo, al termine dello *Sprint*, delle serie storiche con i tempi impiegati dai membri del team e il numero di *task* portati a termine rispetto a quelli previsti nello *Sprint Backlog*;
- **Zimbra:** offre, tra i tanti servizi, il calendario per la gestione degli eventi interni all'azienda, per esempio le riunioni e la possibilità di lavorare su documenti condivisi, per esempio i fogli di calcolo utilizzati per il tracciamento delle ore durante lo *Sprint Planning* come descritto nella sezione precedente.

1.4.5 Documentazione

La documentazione di tutti i team di sviluppo è raccolta in un unico punto accessibile a tutti. Per ottenere ciò viene utilizzato il *software* di collaborazione **Confluence** sviluppato da **Atlassian**, il quale offre un editor di tipo *WYSIWYG* che permette di scrivere documenti completi e ben formattati oltre a fornire un sistema di catalogazione molto flessibile e personalizzabile.

1.4.6 Configurazione

Gli strumenti per il versionamento del codice utilizzati sono i seguenti:

- **Git**: sistema di versionamento;
- **Bitbucket**: servizio che ospita i *repository* di tutti i team di sviluppo. Il vantaggio di usare questo strumento è la sua completa integrazione con tutti gli altri strumenti di **Atlassian** impiegati dall'azienda;
- **GitHub**: servizio che ospita i repository *open source* dell'azienda.

Per lo sviluppo di nuove funzionalità viene utilizzato un *workflow* molto simile a **Gitflow**¹. Il funzionamento è il seguente:

1. Creazione di un nuovo *branch* sul quale sviluppare una nuova funzionalità;
2. Implementazione nuova funzionalità;
3. *Pull request* per effettuare il *merge* del codice sul *branch master*, nella quale vengono inseriti alcuni membri del team come revisori, al fine di effettuare una *code review* la quale permette di verificare che il codice sia in linea con gli standard di qualità.
4. Dopo aver messo a punto le correzioni segnalate nella *code review* e aver ricevuto l'approvazione dai revisori, avviene il *merge* sul *branch master*.

1.4.7 Verifica

La verifiche che permettono di perseguire la qualità di prodotto avviene tramite **Jenkins**, un *automation server* che supporta la *continuous integration* e la *continuous delivery*. In questo modo è possibile automatizzare il processo di build ad ogni commit sul *repository* e rilasciare quest'ultima in ambiente di produzione. **Jenkins** permette di aggiungere altre funzionalità al processo di build, per esempio l'analisi statica del codice e la rilevazione di alcune tipologie di *bug*, rendendolo quindi uno strumento molto flessibile e personalizzabile. Prima della verifica automatizzata vengono effettuate le *code review* come descritto nella sezione precedente.

¹<https://danielkummer.github.io/git-flow-cheatsheet/>

Capitolo 2

Obiettivi dello stage

2.1 Presentazione del progetto

Descrizione del progetto proposto dall'azienda

2.1.1 Analisi stato dell'arte protocolli di autenticazione

Descrizione dell'attività di analisi e di studio dei protocolli di autenticazione che ho dovuto condurre come prima attività durante lo stage.

2.1.2 Progettazione di un sistema di autenticazione

Descrizione della soluzione proposta per l'implementazione del sistema di autenticazione

2.2 Vantaggi aziendali

Disamina sulle motivazioni dell'azienda ad ospitare uno stage di questo genere e quali vantaggi potesse trarne

2.3 Vincoli

Descrizione e motivazione delle tipologie di vincoli sotto i quali questo stage si è svolto

2.3.1 Vincoli metodologici

2.3.2 Vincoli temporali

2.3.3 Vincoli tecnologici

2.4 Aspettative aziendali

Descrizione degli output che l'azienda si aspettava da questo stage

2.5 Aspettative personali

Descrizione di ciò che io mi aspettavo al momento della scelta di questo stage

Capitolo 3

Resoconto dello stage

3.1 Descrizione del progetto

Descrizione dettagliata del progetto

3.2 Analisi

Descrizione dell'analisi dei requisiti e descrizione di alcuni dei requisiti

3.3 Pianificazione

Descrizione di come ho pianificato lo sviluppo del progetto rispettando i vincoli descritti in precedenza e le esigenze dell'azienda

3.4 Scelta del protocollo di autenticazione

Descrizione delle motivazioni che hanno portato alla scelta del protocollo SAML in seguito all'analisi svolta

3.4.1 Confronto SAML e OpenID

Breve confronto di due protocolli rispetto al problema da risolvere

3.4.2 SAML

Descrizione del protocollo SAML

3.5 Progettazione

Progettazione della soluzione proposta per l'implementazione del sistema di autenticazione

3.5.1 Configurazione applicazione Okta

3.5.2 Progettazione handler HTTP

3.5.3 Configurazione Zimbra

3.6 Sviluppo

Alcuni dettagli di rilievo per quanto riguarda la parte implementativa. In particolare ciò che ho dovuto attuare per superare alcuni ostacoli

3.6.1 Parsing SAML assertion

3.6.2 Adattamento libreria HTTP

3.7 Documentazione

Documentazione del codice e del funzionamento del prodotto sviluppato

3.7.1 Codice

3.7.2 Manutenzione

3.8 Verifica e Validazione

Descrizione dell'attività di verifica svolta e della validazione

3.8.1 Verifica

3.8.2 Validazione

Capitolo 4

Valutazione retrospettiva

4.1 Soddisfacimento degli obiettivi

Illustrazione degli obiettivi raggiunti rispetto a quelli attesi da me e dall'azienda

4.2 Conoscenze e abilità acquisite

Descrizione di tutte le conoscenze e competenze acquisite sul piano tecnico e sul mondo del lavoro

4.3 Valutazione personale

Valutazione personale sullo di stage in relazione all'esperienza accademica

Glossario

Agile Approccio allo sviluppo software che pone il focus sul consegnare al cliente un *software* completo, funzionante e di qualità in tempi brevi. 4, 13

Backup Quando si parla di *backup*, si fa riferimento al processo di duplicazione di dati su più supporti (fisici o cloud) al fine di poterli recuperare in caso di perdita inattesa. 2, 13

Bug In informatica si tratta di un errore nel software che produce risultati inattesi. 7, 13

Closed Source Con il termine *closed source* si fa riferimento ad un software proprietario, quindi non disponibile pubblicamente. 2, 13

Code Review Attività di revisione del codice effettuata da persone diverse dagli autori, al fine di correggere errori, migliorarne la qualità ed eventualmente proporre soluzioni alternative. 7, 13

Continuous Delivery Pratica nell'ambito dell'ingegneria del software che consiste nel rilasciare la build di un software pronta per l'ambiente di produzione. 7, 13

Continuous Integration Pratica nell'ambito dell'ingegneria del software che consiste nel effettuare *merge* frequenti nella *codebase*, al fine di aggiungere in modo graduale le nuove modifiche, assicurando l'assenza di conflitti tra le nuove modifiche e quelle precedenti. 7, 13

CRUD Questo acronimo viene spesso usato in ambito di **database management** e indica:

- **Create**: creazione di un utente;
- **Read**: richiesta attributi di un utente;
- **Update**: aggiornamento attributi di un utente;
- **Delete**: non si parla di una cancellazione vera e propria di un utente ma di **deprovisioning**, ovvero una disabilitazione dell'*account* di quest'ultimo o di un cambio di permessi

. 14

Framework Insieme di strumenti che definiscono la struttura di un sistema a livello concettuale. Nel caso del software si può intendere come un'architettura sulla quale basare lo sviluppo di un prodotto. Quando si parla di modello di sviluppo si intende l'insieme di strumenti teorici che permettono di mettere in atto un concetto specifico. 4, 6, 13

IdP Un *identity provider* è un sistema che crea, mantiene e gestisce le informazioni sull'identità di un utente. Si occupa di fornire il servizio di autenticazione ai **SP**. 14

Issue Tracing System Software che permette di gestire in maniera ordinata un insieme di issue, ovvero dei *task* da svolgere. Tipicamente viene utilizzato in ambito collaborativo in quanto permette di tenere traccia delle *issue* risolte da tutti i membri del *team*. 6, 14

Okta Okta è una società di gestione di identità e di accessi, quindi un **IdP**. v, 14

Open Source Con il termine *open source* si fa riferimento ad un *software* la cui licenza permette di utilizzarlo, modificarlo e redistribuirlo. 1, 7, 14

Plug-in Componente *software* che aggiunge funzionalità all'applicazione su cui viene installato. 2, 14

Provisioning Con il termine *provisioning* si intende, generalmente, la gestione degli utenti. Questo termine include un insieme di funzionalità riassunte dall'acronimo **CRUD**. v, 14

Real-time *Software* che opera sotto condizioni temporali ben definite. 2, 14

Repository Nell'ambito dello sviluppo software rappresenta un contenitore di codice sorgente, gestito da un sistema di versionamento. 7, 14

SAML SAML è un protocollo basato su **XML** che permette lo scambio di messaggi per effettuare autenticazione e autorizzazione tra domini distinti. Tipicamente gli attori del protocollo sono un **IdP** che fornisce l'identità dell'utente da autenticare e un **SP** che fornisce il servizio a cui l'utente ha richiesto l'accesso. . 14

SAML Assertion Una asserzione **SAML** è un documento in formato **XML** che contiene le informazioni sull'autenticazione e/o autorizzazione di un utente. Tale documento è solitamente generato dall'**IdP** e inviato al **SP**. v, 14

SP Un *service provider* è un sistema che fornisce un servizio a degli utenti. Lo si può identificare come un sito web che eroga un certo servizio. 14

Task Incarico di piccole dimensioni assegnato ad un soggetto che dovrà portarlo a termine. 4–6, 14

User experience L'esperienza che manifesta l'utente, nell'interagire con un certo prodotto, sistema o servizio. 3, 14

Workflow Flusso di esecuzione di un insieme di attività. 7, 14

WYSIWYG Sta per "*What You See Is What You Get*" e si riferisce ad una tipologia di *editor* di testo in grado di mostrare in tempo reale, durante la scrittura, quale sarà l'aspetto finale del documento. 6, 14

XML Linguaggio di *Markup* che consente la definizione di **metadati**. 14

ZCS Zimbra *Collaboration*. v, 1–4, 6

Bibliografia