

IL GESTIONALE WEB PER  
L'ORDINE PROFESSIONALE

# Suite SFERA

Gestionale Camera Arbitrale

Versione 1.0 giugno 2023



## Sommario

Gestionale Camera Arbitrale SFERA.....	3
Informazioni di carattere tecnico.....	4
Supporto Ordini - Assistenza.....	5

## Gestionale Camera Arbitrale SFERA

Il servizio è erogato in modalità Software as a Service (SaaS) ed è utile per rendere agevole la gestione dello strumento arbitrato per conto di tutte le camere arbitrali pubbliche e private. Il programma si integra con il gestionale dell'Albo e con il Gestionale della Formazione Continua condividendone le anagrafiche degli iscritti. Si tratta di una soluzione web utilizzabile da qualsiasi piattaforma: completo nei contenuti, semplice da utilizzare, rapido e sicuro nell'accesso alle informazioni. Grazie alla soluzione non risulta necessario essere fisicamente presenti la sede della camera arbitrale per avere accesso alle varie funzioni.

La soluzione consente nel dettaglio di:

- **Registrare** tutti i procedimenti e gestire tutti i documenti in entrata/uscita creando un fascicolo elettronico;
- **Gestire** la scelta dell'arbitro secondo differenti criteri, nonché dati relativi all'amministrazione degli stessi;
- **Creare** rapidamente le statistiche e stampe riepilogative e dettagliate.
- **Realizzare e inviare** modelli per la corrispondenza senza dover fare lunghe code all'ufficio postale ma con la garanzia del valore legale a prezzi molto competitivi;
- **Calendarizzare** con precisione eventi ed attività dell'organismo;
- **Contabilizzare** la fatturazione alle parti ed i compensi per i mediatori.

Le principali funzioni sono:

- Accesso on-line della Camera Arbitrale (livelli di accesso personalizzabili);
- Configurazione parametri principali;
- Gestione delle pratiche con registrazione dei dati principali (anno, numero, data di presentazione, anagrafiche delle parti, dei rappresentanti e degli avvocati difensori, data di invio comunicazione, nomina dell'arbitro, nomina dell'eventuale CTU, date degli incontri, incassi e spese, esito dell'arbitrato).

PROTOCOLLO, AGENDA e GESTIONE SCADENZE

- Protocollo della corrispondenza in entrata e in uscita;
- Agenda degli incontri e gestione degli avvisi per la segreteria.

## MODULISTICA e STATISTICA

- Stampa modulistica ordinaria (personalizzabile con i comuni editor di testo (Word, OpenOffice, ecc);
- Invio avviso comunicazione via e-mail;
- Gestione delle sale degli incontri.

## GESTIONE CONTABILE

- Gestione entrate/uscite;
- Fatturazione alle parti;
- Elaborazioni stampe e file CSV (apribili con Excel ed esportabili verso programmi di contabilità).

## GESTIONE SPEDIZIONI ON-LINE (con valore legale ove previsto)

- Invio avviso comunicazione via e-mail e via PEC;
- Invio comunicazione on-line e cartacea prioritaria o raccomandata;
- Invio comunicazione via fax;
- Invio avviso comunicazione via sms.

## NEWSLETTER

Alla soluzione possono essere connessi i seguenti moduli facoltativi:

- A. Modulo "Arbitri on-line";
- B. Modulo "Istanza on-line";
- C. Modulo "Arbitrati on-line";
- D. Modulo "Parti on-line".

## Informazioni di carattere tecnico

Il progetto applicativo prevede l'impiego di tecnologie di produzione ed impiego di middleware che garantiscono sicurezza ed affidabilità sia della componente applicativa che dei dati gestiti. È ospitato presso datacenter selezionato da Visura con un'architettura che prevede l'impiego server in alta affidabilità con mirroring in due distinte server farm dislocate sul territorio dell'Unione Europea che garantiscono elevati standard di sicurezza e disponibilità. La dislocazione geografica in due server farm ne permette l'utilizzo anche in caso di eventi catastrofici.

Lo spazio di memorizzazione assegnato al progetto è gestito con le misure di sicurezza tecniche ed organizzative adeguate e regolarmente aggiornate in modo da mantenersi costantemente aderenti alla normativa vigente.

Le comunicazioni tra rete internet e la piattaforma applicativa sono effettuate esclusivamente utilizzando il protocollo sicuro HTTPS con certificati SSL/TLS di ultima generazione configurati sui web server di front-end.

I dati gestiti dalla componente applicativa sono sottoposti a copie di sicurezza (backup) secondo policy che prevedono frequenza giornaliera con una retention trimestrale.

### Supporto Ordini - Assistenza

Il Supporto Ordini assicura al Cliente il servizio di assistenza e si occupa:

- della risoluzione di tutti gli interventi classificati come consulenza e assistenza formativa;
- di raccogliere e catalogare le eventuali richieste di manutenzione ordinaria;
- di provvedere a smistare le suddette richieste al team di manutenzione;
- di informare il Cliente sullo stato della propria richiesta.

Ciascun addetto, nell'assolvere ai servizi di assistenza, segue delle precise procedure di ingaggio per farsi carico della segnalazione.

I processi di fornitura del servizio comprendono:

1. il ricevimento della chiamata;
2. l'apertura del Trouble Ticket identificandone l'area applicativa in cui la segnalazione rientra;
3. l'eventuale cooperazione con il richiedente;
4. lo smistamento del Trouble Ticket a diversi livelli di competenza se necessario;
5. la raccolta della soluzione;
6. la comunicazione della soluzione al Cliente.

Il presidio di assistenza è attivo dalle ore 09.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 nei giorni che vanno dal lunedì al venerdì.