

IL GESTIONALE WEB PER
L'ORDINE PROFESSIONALE

Suite SFERA

Firma Digitale Remota SFERA

Versione 1.0 giugno 2023



Sommario

| | |
|---|---|
| Firma Digitale Remota SFERA singola e massiva | 3 |
| Informazioni di carattere tecnico..... | 3 |
| Supporto Ordini - Assistenza..... | 4 |

Firma Digitale Remota SFERA singola e massiva

Questo modulo è rivolto a tutti gli Ordini che intendono rilasciare documenti elettronici firmati digitalmente, sia in maniera singola che massiva.

La soluzione consente di trasformare i file PDF dei certificati, delle delibere, degli attestati che già vengono emessi o caricati in SFERA, in file P7M (o PDF Pades) apponendo, lato server, la firma digitale del Presidente, Segretario o altro Responsabile dell'Ordine o dell'Organismo.

I file, una volta firmati, possono essere spediti via e-mail/PEC all'interessato, o inseriti nella sua area riservata del gestionale SFERA.

Nel dettaglio, la procedura consente di emettere documenti firmati con valore legale senza dover disporre della chiavetta o della Smart Card del Responsabile, con, in più, il vantaggio dell'emissione massiva.

Questa procedura può essere utilizzata in vari ambiti, per esempio per il rilascio on-line delle seguenti tipologie di documenti:

- certificato di iscrizione all'Albo o al Registro
- certificato di appartenenza alle liste del patrocinio a spese dello Stato
- delibere di ammissione o rigetto di patrocinio a spese dello Stato
- attestati di raggiungimento dell'obbligo formativo
- firma di documenti protocollabili
- altro

Il certificato digitale è emesso dal Certificatore Autorizzato dopo autenticazione del soggetto per cui viene rilasciato, nella stessa modalità di rilascio del kit di firma singola. Il suo utilizzo, però, è "blindato" ai soli server SFERA e per le sole operazioni che l'Ordine autorizzerà (rilascio certificati, delibere, ecc.).

Tutti certificati firmati digitalmente in questa modalità sono archiviati con un numero progressivo e possono essere conservati a norma.

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.