

IL GESTIONALE WEB PER
L'ORDINE PROFESSIONALE

Suite SFERA

SFERA BackUp

Versione 1.0 giugno 2023



Sommario

SFERA BackUp	3
Informazioni di carattere tecnico.....	3
Supporto Ordini - Assistenza.....	4

SFERA BackUp

Il servizio “SFERA BackUp” è reso disponibile in modalità Software as a Service (SaaS) per gestire le attività relative al salvataggio locale giornaliero del database SFERA.

Tutte le applicazioni SFERA comprendono già nel proprio canone annuo le operazioni di copia dei dati, con frequenza determinata dall'importanza e dalla variazione di questi. Queste operazioni di backup sono automatiche, non richiedono la sospensione del servizio che viene rallentato leggermente a notte fonda, e sono controllate continuamente da personale autorizzato.

In aggiunta a questo backup di sistema, l'Ordine, qualora lo ritenga opportuno, può richiedere l'attivazione di un ulteriore servizio di backup.

SFERA BuckUp predispone in modo automatico il backup giornaliero di tutti i dati del database di Sfera: ogni notte verrà inviato via FTPS verso una Vs. risorsa web (oppure un semplice link da scaricare) un file SQL zippato, contenente tutti i dati presenti nei DB usati dall'Ordine Professionale.

I file allegati (PDF, DOC, JPEG, ecc.) sono attualmente compresi nel backup.

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.