

tinexta
visura

Gestionale Difesa di Ufficio

Suite SFERA



Sommario

GESTIONALE DIFESA DI UFFICIO	3
Le integrazioni previste	4
Modulo Iscritti Online	4
Modulo Spedizioni Online	4
INFORMAZIONI DI CARATTERE TECNICO	4
SUPPORTO ORDINI - ASSISTENZA	5

Gestionale Difesa di Ufficio

Il servizio erogato in modalità Software as a Service (SaaS) permette di gestire integralmente tutte le attività legate all'istituto della difesa d'ufficio successive al controllo dei requisiti per l'iscrizione e tenuta nell'Albo dei Difensori tenuto dal Consiglio Nazionale Forense. In pratica, l'attività principale della soluzione è la preparazione, generazione, comunicazione del turno periodico oltre alla gestione della nomina da parte dell'Autorità Giudiziaria.

Nel dettaglio:

- Attività di preparazione alla creazione del turno

Consiste nell'inserimento delle adesioni/cancellazioni dei difensori d'ufficio nell'anagrafica presente nell'Albo con specifica indicazione dell'elenco o degli elenchi in cui l'iscritto richiede di essere inserito o eliminato. È possibile indicare anche eventuali periodi o giornate di indisponibilità (es. per il periodo estivo). Quest'ultima attività può essere gestita direttamente da ciascun difensore nell'area riservata.

- Generazione turno

È il cuore dell'applicazione e consiste nella generazione prima della fine del turno periodico dei difensori d'ufficio, solitamente trimestrale, sulla base delle adesioni inserite nel punto 1 e sulla base delle impostazioni di ciascun elenco: ARRESTATI, LIBERI, MINORENNI, MAGGIORENNI, N. di difensori ogni giorno, turnazione giornaliera, giornaliera multipla, settimanale, rotazione alfabetica, casuale, altro su richiesta.

- Comunicazione turno

L'Ordine forense ha la possibilità di stampare il turno periodico e di inviare a ciascun difensore una e-mail personalizzata in cui gli indica i giorni in cui sarà nel turno. Il difensore può visualizzare anche i turni nella propria area riservata (vedere punto seguente).

- Area riservata al Difensore d'ufficio

L'avvocato difensore d'ufficio dispone di un'area web, accessibile dall'area riservata agli iscritti di (la stessa a cui accede per la formazione, mediazione, variazioni anagrafiche, ecc.), dove oltre a visualizzare il turno, può vedere le nomine e proporre/accettare le sostituzioni di colleghi.

Sostituzione difensore (post-generazione)

Successivamente alla generazione del turno, la segreteria dell'Ordine (e/o il responsabile del servizio difese d'ufficio) ha la possibilità di visionare ed eventuale modificare il turno generato.

Un sistema di ricerca sostituto permette inoltre a ciascun difensore di contattare automaticamente un altro difensore d'ufficio richiedendogli la sostituzione direttamente dall'area riservata. In pratica se l'avvocato "X" di turno il 15 giugno non può essere disponibile in tale data, accede nella sua area riservata e sceglie un sostituto es. avvocato "Y". Un messaggio di notifica avvisa l'avvocato "Y" che gli comunica la richiesta di sostituzione e lo invita a confermare o meno la sostituzione nell'area riservata: se conferma, un nuovo messaggio automatico avverte l'avvocato "X" dell'avvenuta sostituzione, se invece non conferma, l'avvocato "X" ha la possibilità di ripetere l'operazione con un nuovo avvocato.

- Nomina difensore d'ufficio

La funzione di Nomina di un Difensore d'Ufficio è a disposizione dell'Autorità Giudiziaria. Le attività preliminari attivazione del servizio prevedono l'importazione di ciascuna Autorità Giudiziaria dall'eventuale attuale soluzione in uso e la comunicazione delle nuove modalità operative.

Attraverso un'Area Riservata alle Autorità Giudiziarie, ciascun esponente dell'Autorità potrà nominare il Difensore d'Ufficio di Turno in base a criteri personalizzabili da ciascun Ordine in base a semplici domande progressive. Le stesse operazioni possibili dall'Area Riservata possono essere eseguite più rapidamente dalla nuova app gratuita "Centro Nomina Difese" per tablet e smartphone.

Una email (e/o pec/sms/fax) di comunicazione è inviata all'avvocato interessato dalla nomina e alla autorità giudiziaria che l'ha eseguita con tutti i dati del nominato.

- Attività di tutoraggio da parte dell'Ordine

Tutte le nomine possono essere monitorate dall'Ordine nell'Area Riservata. Nella stessa sezione si possono visualizzare e/o effettuare le sostituzioni, caricare i nuovi turni ed eseguire tutte le altre operazioni di back-office.

Le integrazioni previste

Il servizio è integrato dai seguenti moduli:

Modulo Iscritti Online

Modulo integrato alla soluzione SFERA e non può quindi essere erogato singolarmente ma dovrà sempre essere connesso a uno dei moduli principali. Questo modulo consente l'accesso online alla propria area riservata per effettuare le modifiche e gli inserimenti consentiti dall'Ordine.

Modulo Spedizioni Online

Modulo integrato alla soluzione SFERA e non può quindi essere erogato singolarmente ma dovrà sempre essere connesso a uno dei moduli principali.

Il servizio consente di utilizzare SFERA per la spedizione di:

- e-mail massive dalle caselle presenti nell' Albo Sfera;
- PEC massive dalle caselle PEC presenti nell' Albo Sfera;
- Fax;
- Raccomandate
- SMS ai numeri cellulari presenti nell' Albo Sfera

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 Tinexta 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.

tinexta
visura

think next,
access now