

tinexta
visura

Gestionale Gratuito Patrocinio

Suite SFERA



Sommario

GESTIONALE GRATUITO PATROCINIO WEB	3
INFORMAZIONI DI CARATTERE TECNICO	3
SUPPORTO ORDINI - ASSISTENZA	4

Gestionale Gratuito Patrocinio Web

Il Gestionale è un servizio erogato in modalità Software as a Service (SaaS) per gestire le richieste di gratuito patrocinio.

Partendo dall'“Istanza on-line” che permette di raccogliere le domande in modo semplice e veloce, anche senza la necessità di registrazione da parte dell'utente, la pratica è gestita completamente in modo telematico attraverso i seguenti tre semplici passi:

- **RICHIEDENTE** (o l'avvocato che lo assiste): si collega al sito dell'Ordine e compila l'Istanza on-line, la firma e la deposita completa dei file allegati. In caso di deposito da parte dell'avvocato l'istanza può/deve essere firmata digitalmente in modo che l'operazione sia completata senza ulteriori PEC, e-mail o depositi cartacei presso la segreteria.
- **SEGRETERIA**: copia il codice dell'istanza e acquisisce tutti i dati e gli allegati.
- **CONSIGLIERE RELATORE**: esamina la pratica on-line e ammette o non ammette la richiesta rilasciando le delibere firmate digitalmente oppure richiede integrazioni.

In questo modo l'avvocato difensore è avvertito direttamente con una e-mail dell'esito della richiesta e si trova la delibera direttamente nella sua area riservata. Periodicamente tutta la documentazione è inviata all'Agenzia delle Entrate e agli Uffici Giudiziari competenti.

Nel caso si desideri inviare il provvedimento anche al richiedente, il programma permette anche invii singoli e multipli di lettere raccomandate R.R. senza dover stampare nulla, attraverso il modulo Spedizioni On Line.

Laddove presso l'Ordine fosse in uso la gestione Albo Professionale della suite Sfera è necessario precisare che tutti i dati sono integrati con quelli del programma di gestione.

Ecco le diverse aree del programma:

- Istanza on-line collegabile al sito dell'Ordine;
- Area riservata alle Segreterie dell'Ordine;
- Area riservata ai Consiglieri dell'Ordine;
- Area riservata agli Avvocati (utenti).

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