

**tinexta**  
visura

**Protocollo Smart**

## Sommario

<b>PROTOCOLLO SMART (SAAS)</b>	<b>3</b>
Premessa	3
Gestione Protocollo	3
Gestione Fascicoli	3
Ricerca, esportazioni e stampe	4
Conservazione sostitutiva	4
Integrazione FatturaPA	4
Infrastruttura Cloud	4
Integrazione con sistemi esterni	4
<b>CONDIZIONI DI FORNITURA, AVVIAMENTO E FORMAZIONE</b>	<b>4</b>
Configurazione applicazione	5
<b>ASSISTENZA TECNICA</b>	<b>5</b>
<b>MANUTENZIONE</b>	<b>5</b>

## Protocollo Smart (SaaS)

### Premessa

Protocollo Smart è il software cloud nativo che consente di registrare e conservare i flussi documentali verso l'esterno e contestualmente di gestire i registri particolari come prevede la normativa per la gestione documentale.

La procedura rispetta le linee guida AgID 2021 e Codice per l'Amministrazione Digitale - CAD (DECRETO LEGISLATIVO 7 marzo 2005, n. 82) sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici

### Gestione Protocollo

- Classificazione del titolare su 3 livelli: titolo, classe, sottoclasse
- Gestione Aree Organizzative Omogenee e Unità Organizzative
- Protocollazione annuale corrispondenza in ingresso, uscita e documenti interni
- Gestione delle anagrafiche dei corrispondenti suddivisa per le tipologie previste dalle linee guida
- Collegamento con le anagrafiche e le pratiche dell'Albo (dove presente)
- Inserimento liste di distribuzione collettive
- Inserimento di file come allegati
- Protocollazione e-mail direttamente da messaggi di posta elettronica in formato EML (standard RFC 2822/MIME) tramite protocollo IMAP
- Inserimento di più destinatari all'interno della stessa registrazione
- Generazione automatica dell'impronta (sha-256) per ogni documento allegato
- Generazione della segnatura informatica in formato xml (segnatura.xml) per l'interoperabilità fra le PP.AA.
- Validazione delle registrazioni di protocollo con apposizione della firma nella segnatura.xml tramite sigillo elettronico remoto dell'ente
- Aggiunta automatica della segnatura ai documenti PDF sulla copia di cortesia
- Invio della ricevuta di protocollazione tramite e-mail
- Invio delle registrazioni di protocollo in uscita tramite e-mail
- Registrazione dettagliata delle attività di inserimento e modifica sulle registrazioni
- Abilitazioni ruoli degli operatori in lettura, lettura/scrittura e amministratore con opzione di limitazione della visibilità delle registrazioni
- Assegnazione delle registrazioni di protocollo per competenza e conoscenza con notifiche automatiche tramite e-mail
- Recupero del registro di emergenza da file CSV

### Gestione Fascicoli

- Gestione dei fascicoli facoltativa come previsto dalle linee guida AgID
- Fascicolazione dei protocolli con raggruppamento di più registrazioni nello stesso fascicolo
- Inserimento nel fascicolo di documenti esterni al protocollo
- Gestione dei 'Procedimenti Amministrativi' con 'workflow' per seguire le fasi del procedimento

- Collegamento del fascicolo al titolare di protocollo
- Collegamento fra più fascicoli

### Ricerca, esportazioni e stampe

- Ricerca nel protocollo multicriterio
- Esportazione dei protocolli in formato CSV
- Esportazione dei corrispondenti in formato CSV
- Esportazione delle liste di distribuzione in formato CSV
- Esportazione dei fascicoli in formato CSV
- Stampa del registro di protocollo per data
- Generazione automatica del registro di protocollo giornaliero in formato PDF
- Stampa segnatura su etichette per documentazione cartacea

### Conservazione sostitutiva

- Invio automatico del registro di protocollo giornaliero in conservazione sostitutiva con conservatore accreditato AgID
- Invio automatico dei documenti protocollati in conservazione sostitutiva con conservatore accreditato AgID

### Integrazione FatturaPA

- Protocollazione automatica delle fatture PA passive tramite sottoscrizione del servizio con conservatore accreditato AgID

### Infrastruttura Cloud

- La procedura è sviluppata in Cloud TIER III con tecnologia a microservizi e CI/CD
- Archiviazione in modalità crittografica
- Autenticazione utenti a due fattori per garantire il massimo della sicurezza

### Integrazione con sistemi esterni

Protocollo Smart è integrabile con prodotti di terze parti tramite librerie API. Questa funzionalità consente di configurare uno o più servizi di integrazione idonei ad automatizzare la protocollazione di documenti con sistemi esterni. Per ogni servizio è richiesta la parametrizzazione dei dati da passare al protocollo (AOO, UO, titolare, fascicolo, assegnazioni, ecc.); in tal modo le registrazioni inserite risultano complete senza necessità di interventi manuali.

## Condizioni di fornitura, avviamento e formazione

Tutti i sistemi vengono forniti attraverso il supporto del nostro personale tecnico che segue tutto l'iter, dalla configurazione del software alla somministrazione di sessioni formative programmate in cui gli operatori di segreteria vengono formati sulle funzionalità dei sistemi. Tutte le attività vengono svolte in collegamento telefonico e attraverso strumenti di gestione in collegamento remoto.

## Configurazione applicazione

I servizi vengono configurati in ambiente cloud in seguito agli accordi contrattuali con il cliente. Al termine della configurazione e alla verifica di corretto funzionamento dell'applicazione, il nostro personale rilascia specifico modulo report di collaudo/configurazione che attesta l'avvenuta fornitura. Servizi di attivazione e configurazione: per la fornitura specifica dei servizi legati ai nostri applicativi il nostro personale svolge attività di supporto nella gestione delle procedure di attivazione dei servizi di seguito indicati:

- Attivazione e configurazione del servizio di conservazione delle registrazioni di protocollo e registrazioni particolari
- Attivazione e configurazione del servizio di Conservazione del Registro Giornaliero di Protocollo
- Attivazione e configurazione del servizio di Sigillo Elettronico

## Formazione

La formazione si svolge tramite collegamento telefonico e in modalità remota con gli operatori con i quali vengono concordate date e orari di somministrazione.

## Assistenza tecnica

Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì con orario 9,00 - 13,00 e 14,00 - 18,00. Il servizio può essere attivato tramite contatto telefonico diretto o attraverso l'apertura di un ticket di assistenza sul sito internet <https://assistenzaordini.visura.it/>. In questo secondo caso, una volta analizzata la problematica sollevata dal cliente, sarà il nostro personale a contattare gli operatori di segreteria e a risolvere il problema secondo i livelli di urgenza segnalati e gli orari indicati dal cliente. L'assistenza tecnica on site presso la sede del cliente non è ricompresa all'interno del canone di assistenza e manutenzione contrattualmente previsto per la gestione degli applicativi software, ma può essere attivata su richiesta.

## Manutenzione

Garantiamo la costante manutenzione degli applicativi software attraverso il rilascio di aggiornamenti automatici che adeguano gli applicativi sia in termini di migliorie tecniche che in termini di modifiche dovute ad aggiornamenti di normative e regolamenti legati alla specifica procedura.

**tinexta**  
visura

think next,  
access now