

tinexta
visura

Gestionale Protocollo Informatico SaaS

Suite SFERA



Sommario

Protocollo Informatico ProtoSfera 2.0	3
Come funziona	3
Vantaggi e opportunità	3
Funzioni avanzate: Segnatura XML, Sigillo elettronico e Conservazione documentale	4
Protocollo mail e pec in entrata	4
INFORMAZIONI DI CARATTERE TECNICO	5
SUPPORTO ORDINI - ASSISTENZA	5

Protocollo Informatico ProtoSfera 2.0

Il Protocollo Informatico è un servizio in modalità Software as a Service (SaaS) per gestire i flussi documentali dell'Ordine.

La protocollazione non consiste semplicemente nell'apposizione di un numero progressivo, ma rappresenta l'inizio di un procedimento amministrativo attraverso il quale si identificano e gestiscono tutti i flussi documentali in entrata e in uscita, con funzionalità connesse alla ricerca e alla tracciabilità. Dal protocollo è possibile conoscere quando un documento è stato ricevuto, chi lo ha spedito e, viceversa, quando è stato inviato e a chi. È inoltre possibile ottenere la reportistica necessaria alla corretta gestione.

Al modulo principali sono abbinati sotto-moduli (stampe, caricamento da allegati, caricamento da e-mail, chiusura giornaliera). Il protocollo, una volta registrato definitivamente, non è modificabile. È tuttavia possibile generare un protocollo provvisorio privo di numerazione, modificabile fino all'assegnazione del numero.

La soluzione consente anche l'integrazione con gli altri moduli della suite SFERA, generando dal protocollo il fascicolo con i relativi allegati acquisiti direttamente nelle soluzioni gestionali (ad es. Patrocinio a Spese dello Stato, Media Conciliazione).

Come funziona

Il sistema consente di generare, firmare, inviare e conservare il registro del protocollo della posta con un semplice click dalla gestione protocollo dei gestionali SFERA. Il funzionamento è semplice:

- Registrazione delle comunicazioni in arrivo e in partenza dall'Ordine o dall'Organismo.
- Inserimento automatico di anno, numero e data di protocollo.
- Possibilità di collegare protocolli ai fascicoli esistenti o di aprirne di nuovi.
- Chiusura giornaliera del registro, manuale o automatica.
- Reportistica e gestione centralizzata dei flussi documentali.

Vantaggi e opportunità

- Integrazione completa con la Suite SFERA.
- Riduzione degli errori grazie alle anagrafiche già presenti.
- Conservazione digitale in cloud.
- Automazione della protocollazione di mail e PEC, con importazione diretta dei messaggi.

Funzioni avanzate: Segnatura XML, Sigillo elettronico e Conservazione documentale

Per assicurare la conformità normativa e la piena validità legale dei documenti protocollati, la procedura è stata integrata con funzionalità avanzate:

- **Segnatura XML**
Ogni documento viene corredato di segnatura di protocollo in formato XML, conforme alle regole tecniche AgID, che ne garantisce identificazione, tracciabilità e immodificabilità.
- **Sigillo elettronico**
I protocolli definitivi sono resi immodificabili mediante l'apposizione di un sigillo elettronico qualificato, che assicura autenticità, integrità e non ripudio, in conformità al **Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.)**.
- **Conservazione documentale**
Tutti i registri e la documentazione protocollata vengono conservati digitalmente nel rispetto delle **Linee Guida AgID 2021 sulla formazione, gestione e conservazione dei documenti informatici**, garantendone accessibilità e validità nel tempo.

Grazie a queste funzionalità, il sistema di Protocollo Informatico ProtoSfera 2.0 non solo ottimizza i processi amministrativi, ma garantisce anche il rispetto delle normative vigenti in materia di gestione documentale digitale.

Protocollazione mail e pec in entrata

L'utilizzo del Protocollo informatico comporta enormi vantaggi nella ricerca e smistamento dei documenti e, per rendere più veloce la protocollazione delle e-mail e delle PEC, è stata implementata nel Protocollo una nuova funzione per l'importazione automatica di tutti messaggi di posta che si desidera protocollare, escludendo a priori, per esempio, i messaggi di spam o simili.

Questa funzione NON può essere erogata singolarmente ma deve essere connessa al servizio "Protocollo Informatico Sfera".

Informazioni di carattere tecnico

È necessario creare (attraverso Outlook, Thinderbird, webmail o altro), nella casella di "Posta in Arrivo" che si intende leggere dal gestionale della posta elettronica, due sottocartelle:

- **sfera_msg_da_prot** (conterrà tutti i messaggi che si vorranno protocollare)
- **sfera_msg_prot** (conterrà i messaggi protocollati)

Ogni giorno l'operatore apre la posta elettronica e sposta o copia (cioè trascina col mouse) i messaggi che vuole protocollare nella cartella **sfera_msg_da_prot**.

L'operatore accede quindi a ProtoSFERA, clicca sull'opzione "Carica da email" e visualizza l'anteprima dei messaggi da protocollare con tutte le informazioni principali, come l'oggetto, il corpo del messaggio, gli allegati e anche il mittente (se l'indirizzo da cui proviene il messaggio è già presente in SFERA).

Una volta che il messaggio è protocollato viene spostato automaticamente nella cartella **sfera_msg_prot**, eliminandolo dalla cartella **sfera_msg_da_prot**.

Tutte le altre operazioni rimangono invariate, come l'inserimento dei soggetti interessati dal messaggio, il collegamento o l'apertura di fascicoli collegati o la chiusura giornaliera.

È possibile collegare a ciascuna gestione di protocollo informatico più e-mail e più PEC.

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 su 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