

**tinexta**  
visura

# **Gestionale Mediazione ConciliaSFERA**

Suite SFERA

## Sommario

<b>GESTIONALE CONCILIASFERA</b>	<b>3</b>
<b>Le integrazioni previste</b>	<b>4</b>
Modulo Iscritti Online	4
Modulo Spedizioni Online	4
Modulo Istanza Mediazione e Adesione Online 2.0 ConciliaSFERA	4
Modulo Istanza Mediazione e Adesione Online 3.0 ConciliaSFERA	5
Modulo Mediatori Online	6
Modulo Web Conference (opzionale)	6
Modulo Verbal SFERA - Modulo per la gestione del processo di firma dei verbali e per la conservazione a norma (opzionale)	8
<b>INFORMAZIONI DI CARATTERE TECNICO</b>	<b>13</b>
<b>SUPPORTO ORDINI - ASSISTENZA</b>	<b>14</b>

## Gestionale ConciliaSFERA

Il servizio erogato in modalità Software as a Service (SaaS) è reso disponibile per rendere agevole la gestione dello strumento mediazione per conto di tutti gli organismi di conciliazione, pubblici e privati. Si tratta di una soluzione web utilizzabile da qualsiasi piattaforma: completo nei contenuti, semplice da utilizzare, rapido e sicuro nell'accesso alle informazioni.

Grazie alla gestione innovativa non è necessario essere fisicamente presenti in sede per avere il controllo di qualsiasi attività, e mantenere allineate sedi distaccate o secondarie richiede soltanto pochi click.

La soluzione permette di:

- Registrare tutti i procedimenti di mediazione e gestire tutti i documenti in entrata/uscita creando un fascicolo elettronico;
- Gestire la scelta del mediatore secondo differenti criteri, nonché dati relativi all'amministrazione degli stessi;
- Creare rapidamente le statistiche richieste dal DGSTAT Ministero della Giustizia;
- Realizzare e inviare modelli per la corrispondenza senza dover fare lunghe code all'ufficio postale ma con la garanzia del valore legale a prezzi molto competitivi;
- Calendarizzare con precisione eventi ed attività dell'organismo;
- Contabilizzare la fatturazione alle parti ed i compensi per i mediatori.

### **Modulo "Base" – sede principale**

- Accesso on-line dell'Organismo (livelli di accesso personalizzabili);
- Configurazione parametri principali;
- Gestione delle pratiche con registrazione dei dati principali (anno, numero, data di presentazione, anagrafiche delle parti, dei rappresentanti e degli avvocati difensori, data di invio comunicazione, nomina del mediatore, nomina dell'eventuale CTU, accettazione/rifiuto della controparte, date degli incontri, incassi e spese, esito della conciliazione).

### **PROTOCOLLO, AGENDA e GESTIONE SCADENZE**

- Protocollo della corrispondenza in entrata e in uscita;
- Agenda degli incontri e gestione degli avvisi per la segreteria.

### **MODULISTICA e STATISTICA**

- Stampa modulistica ordinaria (personalizzabile con i comuni editor di testo (Word, OpenOffice, ecc));
- Statistiche ministeriali trimestrali;
- Statistiche per credito di imposta;
- Invio avviso comunicazione via e-mail;
- Gestione delle sale degli incontri.

### **GESTIONE CONTABILE**

- Gestione entrate/uscite;
- Fatturazione alle parti;

- Elaborazioni stampe e file CSV (apribili con Excel ed esportabili verso programmi di contabilità).

### GESTIONE SPEDIZIONI ON-LINE (con valore legale ove previsto)

- Invio avviso comunicazione via e-mail e via PEC;
- Invio comunicazione on-line e cartacea prioritaria o raccomandata;
- Invio comunicazione via fax;
- Invio avviso comunicazione via sms (prevede costi aggiuntivi).

### NEWSLETTER

## Le integrazioni previste

Il servizio è integrato con i 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

### *Modulo Istanza Mediazione e Adesione Online 2.0 ConciliaSFERA*

Questo modulo sostituisce completamente il modulo Istanza Online di ConciliaSFERA e integra tutte le nuove esigenze riportate dagli stessi Organismi di Mediazione, come, ad esempio, la richiesta dei dati di fatturazione, il codice destinatario, la possibilità o meno di svolgere l'incontro a distanza in videoconferenza, la possibilità di indicare a chi emettere la fattura, il caricamento da anagrafiche già utilizzate dall'Avvocato in precedenti procedimenti, la variazione autonoma di file allegati, ecc. Il nuovo aspetto "responsive" consente poi il completo adattamento al dispositivo con cui si utilizza: non solo PC o MAC, ma anche Tablet e Smartphone.

Come nella precedente versione, il servizio permette di raccogliere le nuove istanze di procedimenti di Mediazione in modo semplice e veloce, con o senza necessità di registrazione da parte dell'utente. È composto da un form online, collegato al sito dell'Organismo attraverso un semplice link.

Vediamo nella pratica i pochi passaggi che la parte (o meglio il suo Avvocato) che vuole depositare una nuova istanza di mediazione deve eseguire:

1. si collega al sito dell'Organismo che lo "reindirizza" su SFERA dove è invitato ad eseguire il login (se già registrato) o a registrarsi; poi accede al sistema e per iniziare l'inserimento della nuova pratica, preme l'apposito pulsante "Nuova istanza";
2. compila tutti i dati indicati (tipo di mediazione, materia, descrizione dei fatti, valore, dati delle parti e di tutte gli altri attori del procedimento come gli eventuali rappresentati e difensori) e dopo aver premuto "Conferma" e aver controllato tutti i dati inseriti, gli viene stampato (e inviato via e-mail) un riepilogo con tutte le informazioni inserite;
3. fa firmare il documento PDF risultante al richiedente quindi lo sottoscrive firmando tradizionalmente (a penna) oppure firmando digitalmente il file finale e lo carica nella propria area riservata.

L'Organismo riceve la pratica cartacea e può caricarla con pochi click.

### **ADESIONE ON-LINE**

Il nuovo servizio permette alle segreterie degli Organismi di inviare alle parti convocate un modello già precompilato in cui vengono invitate a confermare o annullare l'incontro di mediazione.

La parte invitata inserisce i codici riservati ricevuti dall'OdM (n. istanza e codice personale di adesione) e può:

- **ADERIRE** all'invito: per mezzo del suo legale a cui dovrà consegnare la documentazione e che completerà l'adesione con i dati e i file allegati richiesti.
- **RIFIUTARE** l'invito: in questo caso può completare l'operazione autonomamente.

In entrambi i casi viene inserita la scelta della parte invitata nel Procedimento di Mediazione e sono inviate le e-mail di notifica a tutte le parti interessate (segreteria, mediatore, avvocati delle parti).

### *Modulo Istanza Mediazione e Adesione Online 3.0 ConciliaSFERA*

Questo modulo rappresenta l'evoluzione del sistema online di ConciliaSFERA: dopo la versione 2.0, che aveva introdotto importanti innovazioni (tra cui richiesta dati di fatturazione, codice destinatario, opzione videoconferenza, anagrafiche precaricate, gestione autonoma di allegati e veste responsive per PC, tablet e smartphone), la **nuova versione 3.0** amplia ulteriormente le funzionalità e semplifica i processi operativi.

#### **Novità della versione 3.0**

- **Salvataggio e recupero delle istanze online:** l'utente (o il suo Avvocato) può interrompere la compilazione in qualsiasi momento e riprenderla successivamente senza perdere i dati già inseriti.
- **Nuova veste grafica:** interfaccia più moderna, intuitiva e accattivante, progettata per migliorare l'esperienza utente e rendere la navigazione ancora più immediata.
- **Accettazione avanzata delle istanze online:** la segreteria può caricare automaticamente le istanze ricevute senza necessità di copia/incolla del codice istanza.
- **Controllo anagrafiche già presenti nel sistema:** il sistema segnala in tempo reale la presenza di **anagrafiche duplicate** o altre anomalie, evitando errori già nella fase preliminare, prima della conversione in pratica effettiva.

### **Il Modulo “Parti on-line” consente:**

- accesso online per i difensori delle parti e delle controparti
- accesso online per le parti e per i loro rappresentanti
- accesso online per il consulente tecnico
- tutti gli accessi sopra indicati sono linkati al sito dell'Organismo
- visualizzazione pratiche che le riguardano
- domanda online (a cura della parte istante o del suo rappresentante o del suo difensore)
- deposito atti da difensori, parti, mediatori, CTU.

### ***Modulo Mediatori Online***

Il servizio è reso disponibile come implementazione del servizio “ConciliaSFERA” e consente di eseguire l'accesso on-line al servizio “ConciliaSFERA” a uso mediatore consentendogli di:

- Visualizzare le pratiche che gli compete di tutti i dettagli (allegati inclusi)
- Eseguire l'accettazione o il rifiuto dell'incarico da parte del mediatore all'atto dell'incarico (dichiarazioni di imparzialità e incompatibilità)
- Redigere i verbali di mediazione
- Depositare i documenti
- Gestire l'agenda personale e l'agenda anonima di tutti gli incontri
- Eseguire la variazione delle date degli incontri (facoltativo)

Si tratta di una soluzione web utilizzabile da qualsiasi piattaforma: completo nei contenuti, semplice da utilizzare, rapido e sicuro nell'accesso alle informazioni.

Il servizio NON può essere erogato singolarmente ma deve essere connesso al servizio “Gestione Organismo di Mediazione”.

### ***Modulo Web Conference (opzionale)***

Il servizio è reso disponibile come implementazione del servizio “ConciliaSFERA” e questo modulo nasce dal bisogno degli Organismi di Conciliazione di soddisfare le esigenze di quelle parti che, convocate in un procedimento di mediazione, hanno difficoltà a raggiungere la sede dell'incontro. Questa soluzione permette di creare, nel rispetto della normativa in materia di mediazione civile, stanze virtuali direttamente dalla scheda del procedimento di ConciliaSFERA, realizzando, con i moduli aggiuntivi ma non obbligatori, Mediatori on-line e Parti on-line, un punto di accesso semplice e immediato, per gestire tutti collegamenti e le risorse (es. file allegati alla pratica) fra:

- Organismo di Conciliazione
- Mediatori
- Parti

### **Come funziona il servizio**

Quando c'è la disponibilità delle parti e del Mediatore di eseguire l'incontro a distanza:

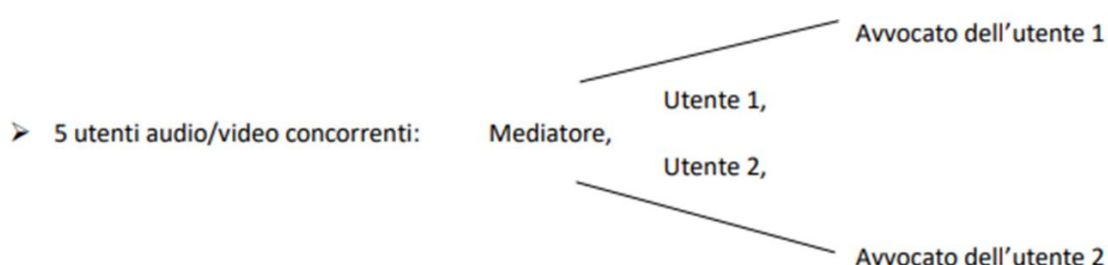
1. L'Organismo carica i dati del procedimento di mediazione nel programma (manualmente o attraverso la nuova modalità di autolettura delle istanze mediante codici QR); fissa in accordo col Mediatore il giorno del primo incontro e seleziona l'opzione “Mediazione on- line”.
2. Automaticamente l'applicazione crea una stanza virtuale e invia una e-mail a tutti i soggetti interessati (mediatori, parti, avvocati) invitandoli ad accedere alla piattaforma nel giorno stabilito, attraverso il link presente nello stesso messaggio oppure attraverso l'area riservata di ConciliaSFERA, se già attivata dall'Organismo (consigliata ma non obbligatoria).



3. Da quel momento e per i 90 giorni futuri è disponibile uno spazio virtuale a cui le parti di quello specifico procedimento e il mediatore possono collegarsi, parlarsi, vedersi e condividere file. È necessario disporre solo di un collegamento a internet ADSL, computer, microfono ed eventuale webcam.

## Caratteristiche funzionali

Utilizzando la Stanza di Mediazione On-line, il Mediatore può condurre gli incontri di mediazione nel modo che ritiene più opportuno, in particolare può collegare in video conferenza (audio/video e instant chat) fino a ulteriori quattro utenti concorrenti, cioè le parti e i relativi avvocati, in modo da attivare la discussione tenendo in considerazione le circostanze del caso, le volontà delle parti e la necessità di trovare una rapida soluzione alla lite.



- **durata della stanza di mediazione: 90 gg. dalla data di creazione da parte dell'Organismo**

Durante la discussione, il Mediatore può utilizzare la funzionalità di esclusione temporanea degli utenti, in modo da poter condurre, quando e se ritenuto necessario, una "trattativa" autonoma, separata e indipendente, alternativamente con "l'una" o "l'altra" parte, e di riprendere la discussione corale "comune" in qualunque momento.

Nella stanza virtuale di mediazione è disponibile la funzione di file sharing e di condivisione dello schermo, con la quale è possibile condividere documenti e immagini a supporto della discussione in corso e della redazione del verbale. I file già allegati dall'Organismo alla pratica in ConciliaSFERA sono disponibili per una più rapida condivisione.

Al termine della mediazione può essere sottoscritto un verbale di mediazione, oppure una proposta di conciliazione, condivisa online tramite la funzione di file sharing/viewer. Il sistema permette di concludere la mediazione con la firma del verbale proposto dal Mediatore. Le parti possono visualizzare il verbale e firmarlo digitalmente attraverso la propria firma digitale utilizzando i tradizionali software di firma.

## *Modulo Verbal SFERA - Modulo per la gestione del processo di firma dei verbali e per la conservazione a norma (opzionale)*

Il servizio è reso disponibile come implementazione del servizio "ConciliaSFERA"; questo modulo nasce dal bisogno degli Organismi di Conciliazione di soddisfare quanto dettato dall'Art. 8 bis d. lgs. 28/2010 e dal D.Lgs 149/22, che ha introdotto le regole per la sottoscrizione e trasmissione degli atti per lo svolgimento da remoto delle riunioni e per la conservazione a norma del documento finale della mediazione.

La nuova norma stabilisce, infatti, che quando la mediazione si svolge in modalità telematica, vale a dire quando si svolge con un collegamento audiovisivo da remoto (videoconferenza), ogni atto del procedimento deve essere formato digitalmente e sottoscritto con firma digitale. Inoltre, a conclusione della mediazione, il mediatore è tenuto a formare un unico documento in formato nativo digitale,



contenente il verbale e l'eventuale accordo, che deve essere sottoscritto con firma digitale da tutte le parti, compreso il mediatore. Sempre il mediatore, poi, è tenuto a trasmettere il documento firmato digitalmente a tutte le parti coinvolte ed a conservare a norma il documento sottoscritto.

### **Come funziona il servizio**

Il servizio aggiunge al modulo ConciliaSFERA due distinte funzionalità, attivabili a valle della riunione di mediazione, identificate come:

- Processo di Firma
- Conservazione dei documenti

### **Processo di firma digitale (GoSign)**

L'intero processo si realizza sostanzialmente in quattro fasi che vanno dall'acquisizione dei documenti digitali, all'impostazione del workflow, all'apposizione delle firme elettroniche, fino alla condivisione del documento e alla sua archiviazione.

Il processo di firma digitale da apporre sui documenti può essere avviato dal mediatore o dalla segreteria con pochi click ed in maniera rapida, in considerazione del fatto che tutti i dati necessari per il processo risultano già caricati all'interno delle varie pratiche.

La piattaforma ConciliaSFERA è integrata con l'applicazione GoSign di Infocert, che consente di verificare le firme digitali e sottoscrivere documenti.

Entrando nel dettaglio, la soluzione consente di:

- firmare file;
- creare il workflow di firma: selezionare i documenti da firmare, definire la posizione della firma, impostare i destinatari;
- effettuare invii massivi, indirizzando un verbale da firmare a più destinatari. Si tratta di una funzionalità che può semplificare notevolmente i processi ripetitivi: basterà riprendere i dati inseriti in fase di creazione della pratica attraverso il modulo ConciliaSfera, o inserire manualmente eventuali nuovi recapiti. Ognuno dei destinatari riceve una copia univoca del verbale da firmare, senza dover creare e inviare documenti separati;
- monitorare tutte le azioni in tempo reale; il mediatore o la segreteria possono verificare lo stato di avanzamento del processo di firma del verbale attraverso l'apposito pannello di amministrazione;
- sottoscrivere il verbale utilizzando il proprio dispositivo di firma digitale;
- sottoscrivere il verbale utilizzando una firma one-shot, rilasciata sul momento attraverso l'identificazione del firmatario mediante la propria identità SPID; la soluzione permette l'apposizione della firma digitale anche a soggetti sprovvisti di dispositivo proprio;
- verificare la validità della firma, applicata con qualsiasi certificato, e scaricare il rapporto di convalida;
- inviare i documenti firmati in conservazione mantenendoli nel tempo in una condizione idonea all'uso e preservandone il valore legale, rendendoli quindi opponibili a terzi.

### **Conservazione a Norma (SafeLTA):**

La piattaforma ConciliaSFERA è integrata con l'applicazione SafeLTA di Infocert.

Safe LTA è un sistema di conservazione a norma, intendendo con ciò l'insieme degli strumenti, dei processi e degli standard volti a prolungare l'esistenza di un documento digitale, mantenendolo nel tempo:

- in una condizione idonea all'uso
- preservandone il valore legale
- rendendo il documento digitale opponibile a terzi.
- Safe LTA assicura le caratteristiche di:
  - Integrità: il documento è completo in tutte le sue parti ed è inalterato.
  - Leggibilità: le informazioni contenute nel documento sono utilizzabili e intellegibili.
  - Autenticità: il documento è ciò che afferma di essere, senza essere stato alterato o modificato.
  - Disponibilità: il documento può essere visualizzato (esibito) e utilizzato dall'utente autorizzato

Il processo di conservazione, in linea con lo standard OAIS, gestisce la conservazione dei documenti attraverso la creazione di "pacchetti informativi". Questi pacchetti contengono il documento e tutte le informazioni (metadati) che lo riguardano. Ogni documento viene gestito come se fosse un «pacchetto» composto sia dal documento, sia da informazioni sul documento e sul contesto (es. chi produce il documento, formato del documento, etc).

Il documento è associato ad indici che raccolgono le informazioni fornite dai metadati all'interno di schemi verificabili.

A seguire un tipico esempio di flusso di conservazione che vede impegnati sia il l'Organismo di Mediazione che il Provider di Conservazione:



### Classe documentale

Il documento viene associato ad una Classe Documentale, un contenitore caratterizzato da un set di metadati, ossia informazioni sui dati, tag che descrivono i documenti, le loro caratteristiche, il contesto in cui sono stati creati e in cui sono archiviati e che fungono da chiave di ricerca per il documento da esibire. La loro valorizzazione può comportare o meno obbligatorietà.

Il servizio prevede una serie di classi già determinate, come da tabella di dettaglio che segue; è tuttavia possibile richiedere al bisogno la definizione di ulteriori classi documentali.

**Tabella classi documentali standard**

1	Classe documentale "STANDARD"	Retention period
2	Fatture	10 anni
3	Contratti	10 anni
4	Consensi informati	10 anni
5	Determinazioni dirigenziali	10 anni
6	Documenti di trasporto (DDT)	10 anni
7	Documenti protocollati*	10 anni
8	Libri e registri contabili	10 anni
9	Libri sociali	10 anni
10	Libri unici del lavoro (LUL)	10 anni
11	Nota spese	10 anni
12	Ordini d'acquisto	10 anni
13	Registri attività di trattamento GDPR	10 anni
14	Registri giornalieri di protocollo*	10 anni
15	Verbali dell'Ordine/Collegio	10 anni
16	Delibere dell'Ordine/Collegio	10 anni
17	Mediazioni *	10 anni
18	Documenti dell'Organismo di Mediazione*	10 anni
19	Verbali delle mediazioni *	10 anni
20	Formazione professionale* continua	10 anni
21	Patrocinio a spese dello Stato*	10 anni
22	Difese d'ufficio*	10 anni
23	Esposti*	10 anni
24	Liquidazione parcelle*	10 anni
25	Ricorsi in prevenzione*	10 anni
26	Procedimenti amministrativi*	10 anni
27	Procedimenti disciplinari*	10 anni

28	Tentate conciliazioni*	10 anni
29	Affari generali*	10 anni
30	Pareri*	10 anni
31	Negoziazione assistita*	10 anni
32	Accordi di negoziazione assistita*	10 anni
33	Arbitrati*	10 anni
34	Albi, elenchi e registri istituzionali*	10 anni
35	Gestioni della crisi da sovraindebitamento*	10 anni
36	Documenti dell'O.C.C.*	10 anni

NOTA: Il trasferimento in conservazione dei documenti appartenenti alle classi contrassegnate con (\*) potrà avvenire in modalità integrata con il gestionale Sfera. Tutti gli altri documenti potranno essere caricati in ambiente di conservazione a norma tramite accesso diretto al portale di conservazione. Le credenziali per l'accesso al portale verranno fornite a seguito dell'attivazione del servizio.

#### Formati (mime-types)

Per ciascuna tipologia (classe) documentale indicata nella tabella precedente è possibile prevedere uno o più formati di file (mime-type) secondo la tabella che segue. Mime types diversi da quelli indicati non potranno essere portati in conservazione.

MIME TYPES		
	File extensions	Media type/subtype name
<b>Documenti di testo, fogli di calcolo, presentazioni, messaggi e-mail</b>	csv	text/csv
	doc; docx; rtf	application/msword
	eml; msg	application/vnd.ms-outlook
	pdf	application/pdf
	ppt; pptx	application/vnd.ms-powerpoint
	txt; dat; log; bdg; msg; trn; ric; ris; rnd; cbi	text/plain
	xls; xlsx	application/vnd.ms-excel
	xml	application/xhtml+xml
	pages	application/vnd.apple.pages
	numbers	application/vnd.apple.numbers
	ods	application/vnd.oasis.opendocument.spreadsheet
	odt	application/vnd.oasis.opendocument.text
	bmp	image/bmp

<b>File immagine</b>		
	gif	image/gif
	jpg; jpeg	image/jpeg
	png	image/png
	tif; tiff	image/tiff
	zip	application/zip

#### **Attività di Compliance per la definizione di classi specialistiche aggiuntive (servizio opzionale)**

Qualora le classi già determinate non fossero sufficienti per soddisfare le particolari esigenze di un determinato Ordine, sarà possibile usufruire dei servizi di consulenza organizzativa e normativa on demand di Infocert, che si affiancano alle soluzioni di conservazione sostitutiva, certificazione digitale e gestione documentale.

#### **Manuale della conservazione (servizio opzionale)**

Nell'ambito delle attività di consulenza si prevede inoltre la redazione del "Manuale dei processi di dematerializzazione e di conservazione dei documenti elettronici", obbligatorio per legge secondo le nuove regole tecniche, personalizzato sulle particolari esigenze del Cliente.

Il Manuale è una componente essenziale del sistema di conservazione documentale ed ha lo scopo di raccogliere le diverse normative in materia e di documentare il processo di conservazione dei documenti. Inoltre, il documento contiene la descrizione di tutte le procedure e le prassi seguite in materia di gestione del sistema, dei flussi documentali e delle informazioni trattate, costituendo quindi il regolamento operativo di tutti i processi di digitalizzazione e conservazione dei documenti.

In caso di ispezione da parte delle Autorità di Vigilanza o di altri organismi a ciò deputati, il Manuale permette un agevole svolgimento di tutte le attività di controllo e costituisce una importante dimostrazione dell'impegno al rispetto delle norme. Il processo di redazione del Manuale prevede la raccolta di informazioni da parte dei consulenti di Infocert, la stesura e formalizzazione del documento, la revisione da parte del Cliente e momenti di confronto e condivisione sul documento, fino alla versione definitiva.

## **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