



UNIONE EUROPEA

FONDI
STRUTTURALI
EUROPEI

pon
2014-2020



Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca
Dipartimento per la Programmazione
Direzione Generale per Interventi in materia di edilizia
scolastica, per la gestione dei fondi strutturali per
l'istruzione e per l'innovazione digitale
Ufficio IV

MIUR

PER LA SCUOLA - COMPETENZE E AMBIENTI PER L'APPRENDIMENTO (FSE-FESR)

MANUALE OPERATIVO

Ticket Assistenza

INDIRE ISTITUTO
NAZIONALE
DOCUMENTAZIONE
INNOVAZIONE
RICERCA EDUCATIVA

GPU Gestione
unitaria del
Programma
2014-2020

Sommario

Premessa	3
1. Modalità invio ticket assistenza	3
2. Utenti registrati.....	3
2.1 Esempio di compilazione di un ticket inerente un problema normativo/amministrativo	5
2.2 Esempio di compilazione di un ticket inerente un problema tecnico	8
2.3 Area assistenza e consultazione ticket.....	11
3. Utenti non registrati	13

Premessa

Il presente Manuale intende mostrare le aree del Sistema GPU relative all'assistenza ticket.

N. B. Si precisa che le immagini inserite nel presente Manuale Operativo Avviso sono utilizzate solo a titolo di esempio e servono esclusivamente per facilitare la comprensione del testo.

1. Modalità invio ticket assistenza

La piattaforma prevede 2 modalità di visualizzazione del ticket di assistenza:

- la prima riguarda gli utenti accreditati;
- la seconda per gli utenti non ancora registrati a sistema.

2. Utenti registrati

Entrando nella piattaforma, ogni utente accreditato troverà in alto a destra, il tasto "aiuto" (fig.1).

The screenshot displays the top navigation bar of the GPU platform. On the left is the INDIRE logo. In the center, there are logos for the European Union and the 'FONDI STRUTTURALI EUROPEI' (2014-2020). On the right, there is a logo for 'pon 2014-2020' and the Italian Ministry of Education (MIUR). Below these logos is a dark navigation bar with several menu items: 'Anagrafica scuola', 'Anagrafiche', 'Gestione abilitazioni', 'Avvisi e Candidature', 'Gestione dei Progetti', and 'Monitoraggio e Controllo'. A user profile icon is visible in the center of this bar. On the right side of the navigation bar, a dropdown menu is open, with the 'Aiuto' button highlighted by a red box. The dropdown menu contains three options: 'Ticket assistenza', 'Manuali Operativi', and 'Help'. Below the navigation bar, the breadcrumb trail reads 'Sei in: / Home / Menù Scelte'. The main content area is divided into two columns. The left column, titled 'Comunicazioni per la scuola', shows a notification for 'AVVISO 2669/2017: rettifica date di scadenza intermedia e chiusura progetto' dated 14/03/2019, with an 'Archivio vecchie comunicazioni' link. The right column, titled 'Ticket', shows a message 'Non sono presenti ticket per la scuola' and a 'Gestione completa ticket' link.

Figura 1 - Apertura ticket

Clickando sul tasto "aiuto" (fig.1) l'utente visualizzerà un menù strutturato in due voci:

- **"Ticket assistenza"**, attraverso cui sarà possibile formulare una richiesta di supporto tecnico;

- **“Manuali operativi”**, mediante il quale sarà possibile accedere alla sezione dedicata agli strumenti di supporto alla gestione e documentazione GPU.

Scegliendo l'opzione **“Ticket assistenza”** il sistema aprirà il formulario per richiedere il supporto Tecnico (fig. 2).

Nuovo ticket di assistenza

Scegli la tipologia di problematica

Clicca su uno degli elenchi sottostanti

Problema tecnico

Come ad esempio:

- Chiarimenti operativi GPU
- Problemi tecnici GPU
- Documentazione progetti / moduli
- Candidatura progetti

Prosegui

Problema normativo / amministrativo

Come ad esempio:

- Chiarimenti normativi
- Autorizzazioni
- Revoche / Rinunce / Proroghe
- Gare e contratti
- Aspetti finanziari
- Chiarimenti sulla piattaforma SIF 2020

Prosegui

Figura 2 - Scelta della tipologia

Attualmente il sistema di ticket della piattaforma GPU permette di accedere ad un'assistenza mirata sulla tipologia di problematica che l'utente presenta.

In questo senso la prima scelta da effettuare è una fra le seguenti:

- **Problema tecnico**
In caso di necessità di chiarimenti operativi sulla piattaforma GPU, problemi tecnici sulla piattaforma nella documentazione dei progetti, dei moduli o delle candidature, è necessario scegliere questa tipologia di ticket. La richiesta di assistenza sarà indirizzata al supporto tecnico di Indire.
- **Problema normativo/amministrativo**
In caso di necessità di chiarimenti normativi o questioni inerenti le candidature e la gestione ed organizzazione dei progetti, con particolare riferimento ad autorizzazioni, revoche o rinunce, gare e contratti, aspetti finanziari e piattaforma SIF 2020, è necessario scegliere questa tipologia di ticket. La richiesta di assistenza sarà inoltrata direttamente al referente AdG competente sulla base dei criteri selezionati nel form di compilazione del ticket.

E' pertanto necessario selezionare con accuratezza tipologia di fondo e bando di riferimento.

Per qualsiasi tipologia di ticket scelto è di fondamentale importanza compilare correttamente i

campi richiesti dalla schermata di compilazione del ticket di assistenza.

La correttezza e la precisione delle informazioni inserite nella compilazione del ticket sono di fondamentale importanza per l'individuazione della problematica che si intende segnalare e per una corretta assegnazione del ticket all'operatore di assistenza da parte del sistema, ed inoltre incidono sensibilmente sulla tempistica di risposta.

2.1 Esempio di compilazione di un ticket inerente un problema normativo/amministrativo

Di seguito riportiamo la modalità di compilazione di un ticket per un problema di tipo normativo/amministrativo.

Selezionando “problema normativo/amministrativo”.

Nuovo ticket di assistenza

Scegli la tipologia di problematica

Clicca su uno degli elenchi sottostanti

<p>Problema tecnico</p> <p>Come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chiarimenti operativi GPU • Problemi tecnici GPU • Documentazione progetti / moduli • Candidatura progetti <p>Prosegui</p>	<p>Problema normativo / amministrativo</p> <p>Come ad esempio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Chiarimenti normativi • Autorizzazioni • Revoche / Rinunce / Proroghe • Gare e contratti • Aspetti finanziari • Chiarimenti sulla piattaforma SIF 2020 <p>Prosegui</p>
--	---

Figura 3- scelta tipologia problematica

Il sistema apre la maschera per richiedere il ticket all'AdG, riportando le seguenti voci:

- **Nome utente:** il sistema riporterà questa informazione in automatico, prendendo il nome utente legato all'anagrafica con cui si sta accedendo al sistema [campo in derivazione];
- **Nome:** il sistema riporterà questa informazione in automatico, prendendo il nome legato all'anagrafica con cui si sta accedendo al sistema [campo in derivazione];
- **Codice meccanografico:** il sistema riporterà questa informazione in automatico, prendendo il codice meccanografico legato all'anagrafica con cui si sta accedendo al sistema se l'utente ha un solo codice meccanografico scuola di riferimento [campo in derivazione] oppure proponendo da un menu a tendina in caso l'utenza sia collegata a più codici meccanografici scuole [campo obbligatorio];

- **Macroarea:** sarà necessario inserire il fondo sociale per il quale stiamo chiedendo assistenza [*campo obbligatorio*];

Figura 4- scelta della Macroarea

- **Avviso di Riferimento:** sarà necessario selezionare l'anno di riferimento dell'avviso per il quale stiamo chiedendo assistenza. Il sistema proporrà in automatico i bandi legati alla scuola e che si trovano in fase di candidatura e/o di gestione [*campo obbligatorio*];
- **Nome del modulo:** indicare il nome del modulo se la richiesta riguarda un modulo specifico [*campo facoltativo*];
- **Oggetto:** Inserire l'oggetto della richiesta [*campo obbligatorio*];
- **Testo:** Inserire una descrizione dettagliata e completa del quesito da sottoporre [*campo obbligatorio*];
- **Email:** il sistema riporterà questa informazione in automatico, prendendo la mail legata all'anagrafica con cui si sta accedendo al sistema [*campo in derivazione*];
- **Altro indirizzo mail:** Se necessario, potrà essere inserito un ulteriore indirizzo mail di riferimento [*campo facoltativo*];
- **Recapito telefonico:** Inserire un numero diretto a cui contattare la persona di riferimento, se necessario [*campo facoltativo*];
- **Allegato:** Se necessario, inserire un allegato a completamento della richiesta [*campo facoltativo*];

The screenshot shows a form for creating a ticket. It includes the following fields and elements:

- Codice meccanografico:** A text input field containing "codice meccanografico".
- Macroarea:** A dropdown menu with "FSE" selected.
- Avviso di riferimento:** A dropdown menu with "2017" selected, and a secondary dropdown menu with "3504 del 31/03/2017 - FSE - Potenziamento della Cittadinanza europea" selected.
- Nome del modulo:** An empty text input field.
- Oggetto:** An empty text input field.
- Testo:** A large empty text area for the ticket description.
- Email:** A text input field containing "mail utente".
- Altro indirizzo email:** An empty text input field.
- Recapito telefonico:** An empty text input field.
- Allegato:** A button labeled "+ Scegli file" with "(Max 10Mb)" and a help icon.

Figura 5- compilazione del ticket

Dopo aver inserito tutti i campi obbligatori, sarà possibile inoltrare la richiesta di assistenza

This screenshot shows the same form as Figure 5, but with the "Oggetto" and "Testo" fields filled in. The "Oggetto" field contains "Oggetto del ticket" and the "Testo" field contains "Testo del ticket". The "Email" field still contains "mail utente". The "Allegato" button is visible. A red rectangular box highlights the "Invia richiesta" button at the bottom right of the form.

Figura 6- invio del ticket

Il sistema mostrerà un avviso di avvenuto inoltro.

Richiesta supporto Help Desk

Ticket [00000107636] inoltrato al supporto tecnico. Riceverà a breve un'email di conferma all'indirizzo di posta elettronica da lei indicato.

Figura 7- Avviso inoltrato avvenuto e identificazione numero ticket

2.2 Esempio di compilazione di un ticket inerente un problema tecnico

Di seguito riportiamo la modalità di compilazione di un ticket per un problema di tipo tecnico.

Selezionando “problema tecnico”.

Nuovo ticket di assistenza

Scegli la tipologia di problematica

Clicca su uno degli elenchi sottostanti

Problema tecnico

Come ad esempio:

- Chiarimenti operativi GPU
- Problemi tecnici GPU
- Documentazione progetti / moduli
- Candidatura progetti

Proseguì

Problema normativo / amministrativo

Come ad esempio:

- Chiarimenti normativi
- Autorizzazioni
- Revoche / Rinunce / Proroghe
- Gare e contratti
- Aspetti finanziari
- Chiarimenti sulla piattaforma SIF 2020

Proseguì

Figura 8- scelta tipologia problematica

Il sistema apre la maschera per richiedere il ticket ad Indire, riportando le seguenti voci:

- **Nome utente:** il sistema riporterà questa informazione in automatico, prendendo il nome utente legato all'anagrafica con cui si sta accedendo al sistema *[campo in derivazione]*;
- **Nome:** il sistema riporterà questa informazione in automatico, prendendo il nome legato all'anagrafica con cui si sta accedendo al sistema *[campo in derivazione]*;
- **Codice meccanografico:** il sistema riporterà questa informazione in automatico, prendendo il codice meccanografico legato all'anagrafica con cui si sta accedendo al sistema se l'utente ha un solo codice meccanografico scuola di riferimento *[campo in derivazione]* oppure proponendo da un menu a tendina in caso l'utenza sia collegata a più codici meccanografici scuole *[campo obbligatorio]*;
- **Marcoarea:** sarà necessario inserire il fondo sociale per il quale stiamo chiedendo assistenza *[campo obbligatorio]*;

Nuovo ticket di assistenza ✕

Sei qui: Scelta tipologia problematica > Problema Tecnico

Nome utente	nome.cognome
Nome	Nome Cognome
Codice meccanografico	codice meccanografico
Macroarea *	FSE
Avviso di riferimento	FSE
Nome del modulo	FESR Anagrafica

[Invia richiesta](#)

Figura 9- scelta della Macroarea

- **Avviso di Riferimento:** sarà necessario selezionare l'anno di riferimento dell'avviso per il quale stiamo chiedendo assistenza. Il sistema proporrà in automatico i bandi legati alla scuola e che si trovano in fase di candidatura e/o di gestione [*campo obbligatorio*];
- **Nome del modulo:** indicare il nome del modulo se la richiesta riguarda un modulo specifico [*campo facoltativo*];
- **Area:** inserire l'area del sistema per la quale si chiede assistenza [*campo obbligatorio*];

Nuovo ticket di assistenza ✕

Sei qui: Scelta tipologia problematica > Problema Tecnico

Nome utente	nome.cognome
Nome	Nome Cognome
Codice meccanografico	codice meccanografico
Macroarea *	FSE
Avviso di riferimento	2017 3504 del 31/03/2017 - FSE - Potenziamento della Cittadinanza europea
Nome del modulo	
Area *	Fase gestione-Menù di progetto
Sezione *	Fase gestione-Menù di progetto Fase gestione-Menù di modulo Fase di candidatura

[Invia richiesta](#)

Figura 10- scelta dell'area

- **Sezione:** inserire la sezione del sistema per la quale si chiede assistenza [*campo obbligatorio*];

Figura 11- scelta della sezione

- **Oggetto:** Inserire l'oggetto della richiesta [*campo obbligatorio*];
- **Testo:** Inserire una descrizione dettagliata e completa del quesito da sottoporre [*campo obbligatorio*];
- **Email:** il sistema riporterà questa informazione in automatico, prendendo la mail legata all'anagrafica con cui si sta accedendo al sistema [*campo in derivazione*];
- **Altro indirizzo mail:** Se necessario, potrà essere inserito un ulteriore indirizzo mail di riferimento [*campo facoltativo*];
- **Recapito telefonico:** Inserire un numero diretto a cui contattare la persona di riferimento, se necessario [*campo facoltativo*];
- **Allegato:** Se necessario, inserire un allegato a completamento della richiesta [*campo facoltativo*];

Dopo aver inserito tutti i campi obbligatori, sarà possibile inoltrare la richiesta di assistenza

Figura 12- compilazione del ticket

Il sistema mostrerà un avviso di avvenuto inoltro.

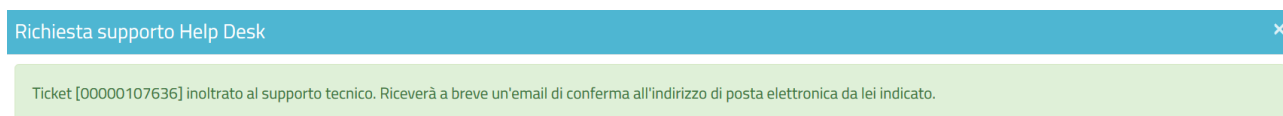


Figura 13- Avviso inoltro avvenuto e identificazione numero ticket

2.3 Area assistenza e consultazione ticket

Da questa sezione sarà possibile visualizzare sia i ticket in gestione (fig. 14) sia quelli già chiusi e quindi visibili nell'Archivio.

Ticket N.	Stato	Ente	Data richiesta	Area	Sezione	Oggetto	Dettagli
00000109936	Chiuso (-4gg)	Indire - Sede di Napoli	2019-03-27 07:28:23	Gestione FSE	Altro	Mancato invio Password	✕
00000110064	Chiuso (-4gg)	INDIRE	2019-03-27 15:17:51	Gestione FSE	Altro	mancato avvio credenziali	✕
00000110154	In gestione	Indire	2019-03-28 09:49:46	Piattaforma SIDI_SIF 2020	Varie	RICHIESTA MODALITA' RECLUTAMENTO ESPERTI ENTI ACCREDITATI	✕
00000110250	In gestione	Indire	2019-03-28 13:16:48	Piattaforma SIDI_SIF 2020	Varie	INSERIMENTO IMPORTO CON IVA	✕

Figura 14- visualizzazione ticket in gestione

Per ciascun ticket sarà possibile visualizzare le seguenti informazioni:

- **Ticket N.:** ogni ticket viene contrassegnato da un numero progressivo che lo identifica.
- **Stato:** sono previsti 3 diversi stati:
 - o **In gestione:** la scuola ha correttamente inviato il ticket che risulta in lavorazione;
 - o **In attesa di risposta:** l'assistenza tecnica ha risposto al ticket richiedendo un'integrazione o dei chiarimenti alla scuola in merito a quanto già segnalato. La scuola ha 5 giorni di tempo per fornire le indicazioni richieste dall'assistenza, trascorsi i quali il ticket verrà chiuso;
 - o **Chiusa:** la problematica segnalata nel ticket è stata risolta. Durante i successivi 5 giorni, la scuola, se ritiene che la risposta fornita sia insufficiente, ha la possibilità di riaprire il ticket. Trascorsi i 5 giorni, il ticket sarà considerato evaso.
- **Ente:** sarà possibile visualizzare in questa colonna quale ente ha gestito la risposta.
- Per i campi **Data richiesta, Area, Sezione** ed **Oggetto** vengono riportate in automatico le informazioni inserite nel ticket al momento della richiesta.
- **Dettagli:** cliccando sul simbolo sarà possibile visualizzare il ticket per intero e la risposta fornita.

Quando il ticket viene chiuso, è sempre possibile visualizzarlo nello storico "Archivio" presente a sistema (fig.15).

Ticket N.	Stato	Ente	Data richiesta	Area	Sezione	Oggetto	Dettagli
0000000734	Chiuso	INDIRE	2015-09-18 19:03:20	Altro	Altro	Profilatura e accesso in qualità di reggente altra Istituzione scolastica	✕
0000000792	Chiuso	INDIRE	2016-06-24 12:55:05	Altro	Altro	Sblocco convalida matrice acquisti	✕
00000007147	Chiuso	INDIRE	2016-07-21 16:41:14	Altro	Altro	Richiesta cambio sede corso PON	✕
00000007148	Chiuso	INDIRE	2016-07-21 16:45:25	Altro	Altro	Richiesta cambio sede corso PON	✕
00000010905	Chiuso	INDIRE	2016-10-06 10:02:03	Gestione FSE		Iscrizione personale team digitale e formazione	✕
00000012977	Chiuso	INDIRE	2016-10-18 13:16:52	Gestione FSE		Iscrizione personale docente formazione digitale	✕
00000013591	Chiuso	INDIRE	2016-10-20 09:25:02	Gestione FESR	Scheda iniziale	Richiesta riapertura attività negoziale	✕
00000013961	Chiuso	INDIRE	2016-10-20 22:12:56	Gestione FSE		Richiesta annullamento convalida graduatoria selezione docenti Formazione PNSD	✕
00000017433	Chiuso	INDIRE	2016-11-07 11:29:04	Piattaforma SIDI_SIF 2020	Varie	Richiesta riapertura attività negoziale	✕
00000018777	Chiuso	Indire - Sede di Napoli	2016-11-16 10:05:11	Piattaforma SIDI_SIF 2020	Varie	Richiesta sblocco gestione forniture	✕

Figura 15- Visualizzazione ticket in archivio

3. Utenti non registrati


Gli utenti non registrati in piattaforma, possono inviare un ticket direttamente dalla home del Sito PON 2014/2020, cliccando su **“Supporto”** e successivamente **“Ticket assistenza”** (fig.16).



Figura 16- Invio ticket utenti non registrati GPU

Nella nuova finestra, compilare i campi richiesti dal formulario.

RICHIESTA DI ASSISTENZA - PROGETTO: GPU 2014-2020

Nome*	<input type="text"/>	✓
Cognome*	<input type="text"/>	✓
Codice Meccanografico*	<input type="text"/>	✓
Area*	Problemi di profilatura e accesso al sistema	▼
Sezione*	Accesso utenti PON	▼
Oggetto*	Progettazione e gestione degli interventi finanziati con il PON per la Scuola 2014-2020*	✓
Testo*	<input type="text"/>	✓
E-mail*	<input type="text"/>	✓
Captcha*	<input checked="" type="checkbox"/> Non sono un robot 	

PROGETTO: GPU 2014-2020
PRESA VISIONE DELL'INFORMATIVA E ACQUISIZIONE DEL CONSENSO

Per accedere al servizio di assistenza e consulenza tecnica è necessario prendere visione dell'informativa e dare il consenso al trattamento dei dati personali richiesti.

- Dichiaro di aver preso visione dell'informativa.
- Autorizzo INDIRE, in qualità di Responsabile del trattamento, a trattare i dati personali per le finalità e con le modalità dettagliatamente riportate nel testo dell'informativa.

Figura 17- visualizzazione area contatti

I campi richiesti a sistema sono tutti obbligatori:

- **Nome e cognome:** inserire i nominativi del richiedente;
- **Codice meccanografico:** inserire il codice meccanografico della scuola di riferimento;
- **Area:** il sistema presenterà nel menù a tendina le principali aree di interesse fra cui selezionare quella per la quale si richiede assistenza;
- **Sezione:** il menù a tendina visualizzabile è legato al campo “area” precedentemente selezionata;
- **Oggetto:** riportare una sintetica descrizione della segnalazione;
- **Testo:** inserire la richiesta di assistenza;
- **E-mail:** inserire un indirizzo email valido e nella disponibilità del richiedente assistenza ticket. La risposta verrà inviata all’indirizzo email indicato.

Al termine della compilazione è indispensabile spuntare il box del Captcha e spuntare le altre due aree presenti a sistema (presa visione dell’informativa e autorizzazione al trattamento dati) per poter inviare la richiesta.

Formulate le informazioni del ticket, premere sul tasto “invio richiesta”. La richiesta di assistenza sarà indirizzata al gruppo di supporto di Indire.

E' consigliabile l'utilizzo di questa modalità solo agli utenti che riscontrano problemi di accesso alla piattaforma. Per tutte le richieste di assistenza tecnica o normativa/amministrativa sulla gestione dei progetti, si raccomanda di inviare un ticket come utente registrato, dopo aver effettuato il login (si vedano i passaggi precedentemente illustrati).