



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 - Utenti Scuola

(Versione aggiornata al 27 maggio 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 ad 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 per gli utenti accreditati;
- la seconda per gli utenti non ancora registrati a sistema.

### 2. Utenti registrati

Entrando nella piattaforma, ogni utente accreditato può visualizzare, in alto a destra, il tasto "Aiuto" (fig.1).

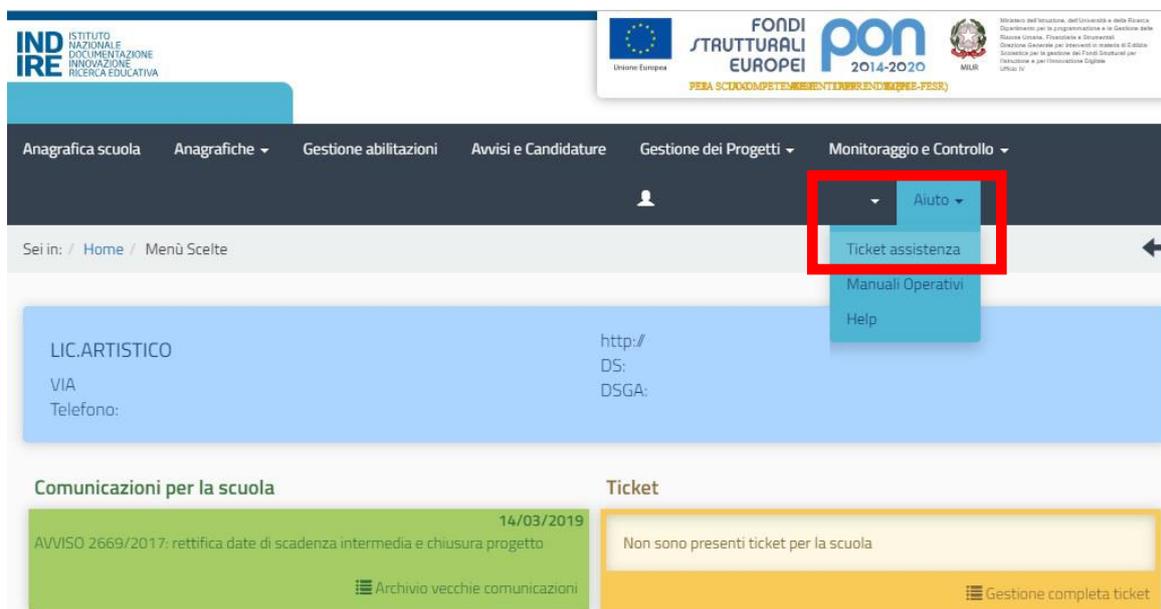


Figura 1 - Apertura ticket

Cliccando su "Aiuto" (fig.1) l'utente visualizza un menu strutturato in due voci:

- **"Ticket assistenza"**, attraverso cui è possibile formulare una richiesta di supporto tecnico;
- **"Manuali operativi"**, mediante il quale è possibile accedere alla sezione dedicata agli strumenti di supporto alla gestione e documentazione GPU.

Scegliendo l'opzione **"Ticket assistenza"** il sistema apre il formulario per richiedere il supporto dell'assistenza tecnica o dell'Autorità di Gestione, in base alla tipologia di problematica (fig. 2).

Figura 2 - Scelta della tipologia

Il sistema di ticket della piattaforma GPU, dunque, 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, sulla documentazione dei progetti, dei moduli o della candidatura, è necessario scegliere questa tipologia di ticket. La richiesta di assistenza sarà in tal caso indirizzata al supporto tecnico di Indire.
- **Problema normativo/amministrativo**  
In caso di necessità di chiarimenti normativi o questioni inerenti alle candidature e alla gestione 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 dell'Autorità di

Gestione competente in materia, sulla base dei criteri selezionati nel form di compilazione del ticket.

**Pertanto, è necessario, durante la compilazione del ticket, selezionare con accuratezza la tipologia di fondo (sezione Macroarea) e l’Avviso di riferimento.**

Per qualsiasi tipologia di ticket scelto è di fondamentale importanza compilare correttamente i campi richiesti dalla schermata di compilazione del ticket stesso. La correttezza e la precisione delle informazioni inserite, infatti, sono di fondamentale importanza per l’individuazione della problematica esposta e della corretta assegnazione del ticket, da parte del sistema, all’operatore di assistenza ed incidono sensibilmente sulle tempistiche 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 (fig.3).

Selezionando “problema normativo/amministrativo”

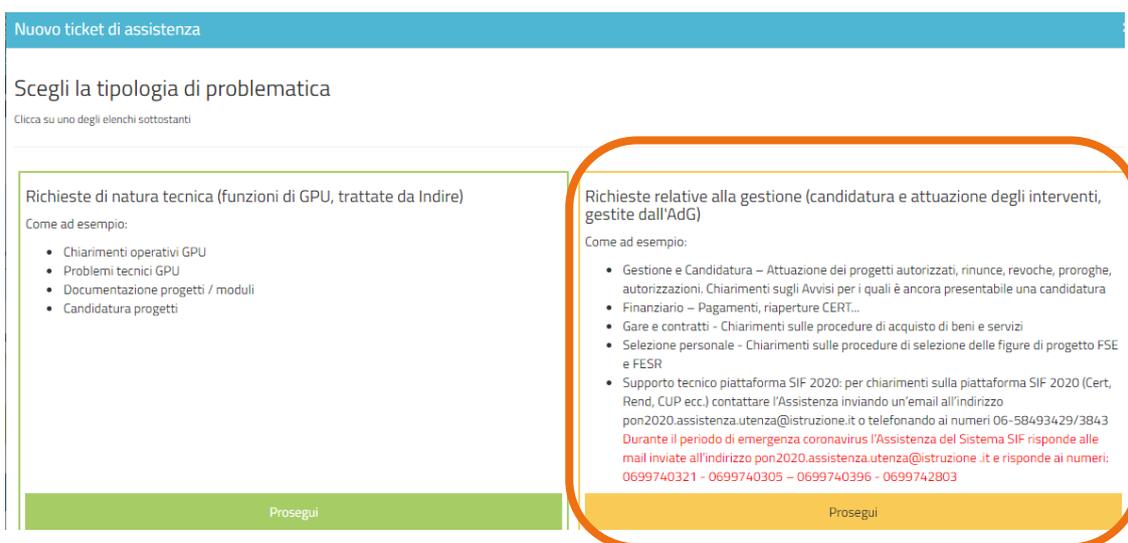


Figura 3- scelta tipologia problematica

Il sistema apre la maschera (fig.4) 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 [campo in derivazione];
- **Macroarea:** sarà necessario inserire il fondo 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 gli Avvisi legati alla scuola che si trovano in fase di candidatura e/o di gestione [campo obbligatorio];
- **Modulo:** selezionare il codice di progetto/nome del modulo specifico cui si riferisce il quesito [campo obbligatorio];
- **Area<sup>1</sup>:** inserire l’area del sistema per la quale si chiede assistenza [campo obbligatorio];
- **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 con il quale contattare la persona di riferimento, se necessario [campo facoltativo];
- **Allegato:** se necessario, inserire un allegato a completamento della richiesta [campo facoltativo];

<sup>1</sup> Si fa presente che in relazione all’ambito per cui si richiedono chiarimenti è richiesto di selezionare per la voce “Area” una delle seguenti aree specifiche: “Candidatura”, “Gestione”, “Finanziario”, “Gare e contratti”, “Selezione del personale”. Sulla base della selezione effettuata in questo campo, il ticket verrà indirizzato automaticamente a specifiche persone di riferimento presso l’AdG.

The screenshot shows a form for creating a ticket. It includes the following fields: 'Nome utente' (text), 'Nome' (text), 'Codice meccanografico' (text), 'Macroarea' (dropdown menu with 'FSE' selected), 'Avviso di riferimento' (two dropdown menus, the first with '2017' and the second with '1953 del 21/02/2017 - FSE - Competenze di base'), 'Modulo' (dropdown menu with 'Italiano Lingua madre' selected), 'Area' (dropdown menu with 'Gestione' selected), 'Oggetto' (text), 'Testo' (large text area), 'Email' (text), 'Altro indirizzo email' (text), 'Recapito telefonico' (text), and 'Allegato' (file upload button labeled '+ Scegli file' with '(Max 10Mb)' and a help icon).

Figura 5- compilazione del ticket

Solo dopo aver inserito tutti i campi obbligatori, sarà possibile inoltrare la richiesta di assistenza (fig.6).

This screenshot shows the same form as Figure 5, but with the 'Oggetto' field containing 'Oggetto del ticket' and the 'Testo' field containing 'Testo del ticket'. The 'Email' field contains 'mail utente'. The 'Allegato' field shows the '+ Scegli file' button. A red rectangular box highlights the 'Invia richiesta' button located at the bottom right of the form.

Figura 6- invio del ticket

Il sistema mostrerà un avviso di avvenuto inoltro (fig.7).



Figura 7- Avviso inoltro avvenuto e identificazione numero ticket

## 2.2 Esempio di compilazione di un ticket inerente ad un problema tecnico

Di seguito riportiamo la modalità di compilazione di un ticket per un problema di tipo tecnico (fig.8).

Selezionando una delle voci in elenco tra le "richieste di natura tecnica"

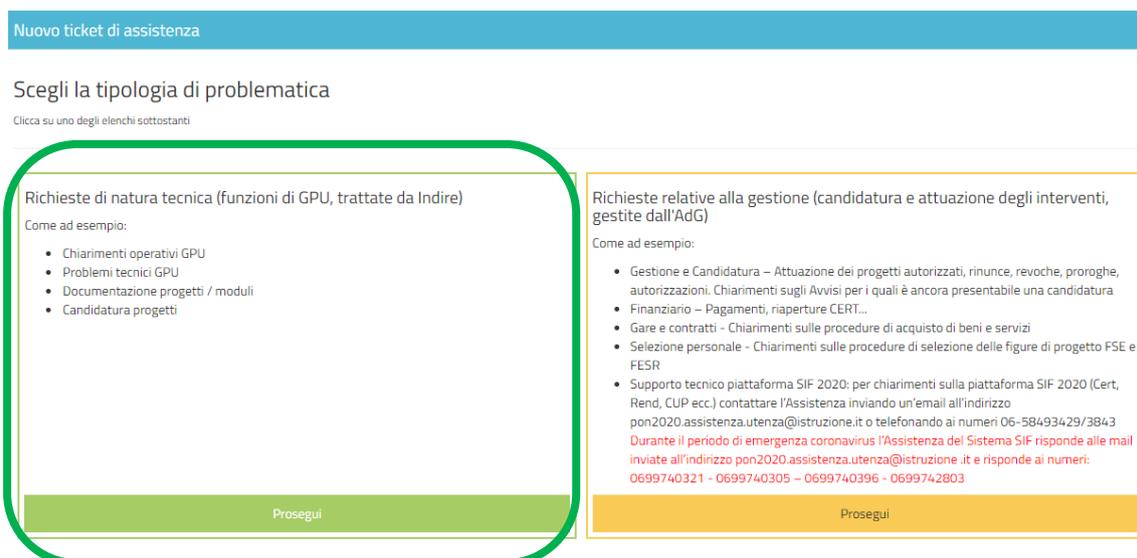


Figura 8- scelta tipologia problematica

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 [*campo in derivazione*];

- **Macroarea:** sarà necessario inserire il fondo per il quale stiamo chiedendo assistenza oppure indicare che la richiesta afferisce all'Anagrafica o a problemi di profilatura e accesso al sistema [*campo obbligatorio*];

Nuovo ticket di assistenza

Sei qui: Scelta tipologia problematica > Problema Tecnico

Nome utente

Nome

Codice meccanografico \*

Macroarea \*

Modulo \*

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 gli Avvisi legati alla scuola e che si trovano in fase di candidatura e/o di gestione [*campo obbligatorio*];
- **Modulo:** indicare il nome del modulo se la richiesta riguarda un modulo specifico [*campo obbligatorio*];
- **Area:** inserire l'area del sistema per la quale si chiede assistenza [*campo obbligatorio*];

Nuovo ticket di assistenza x

Sei qui: Scelta tipologia problematica > Problema Tecnico

Nome utente

Nome

Codice meccanografico \*

Macroarea \* FSE

Avviso di riferimento \* 2017  1953 del 21/02/2017 - FSE - Competenze di base

Modulo \* Seleziona il modulo   
Campo obbligatorio

Area \* Fase gestione-Menù di progetto

Sezione \* Fase gestione-Menù di progetto   
 Fase gestione-Menù di modulo  
 Fase di candidatura

Figura 10- scelta dell'area

- **Sezione:** in base alla scelta dell'area del menu per cui si richiede assistenza, verranno riproposte automaticamente le sezioni comprese nell'area indicata [*campo obbligatorio*];
- **Sottosezione:** in base alla scelta della sezione per cui si richiede assistenza, verranno riproposte automaticamente le sottosezioni che compongono quella indicata [*campo obbligatorio*];
- **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 con il quale contattare la persona di riferimento, se necessario [*campo facoltativo*];
- **Allegato:** se necessario, inserire un allegato a completamento della richiesta [*campo facoltativo*];

Solo dopo aver inserito tutti i campi obbligatori, sarà possibile inoltrare la richiesta di assistenza (fig.12).

Figura 12- compilazione del ticket

Il sistema mostrerà un avviso di avvenuto inoltro (fig.13).



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 "chiusi", sia

quelli con stato "in attesa di risposta".

Ticket N.	Stato	Ente	Data richiesta	Area	Sezione	Oggetto	Dettagli
00000109936	Chiuso (-Agg)	Indire - Sede di Napoli	2019-03-27 07:28:23	Gestione FSE	Altro	Mancato invio Password	🔗
00000110064	Chiuso (-Agg)	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/l'AdG 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 risulta 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	PIrefiatura e accesso in qualità di reggente altra Istituzione scolastica	✕
00000005792	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 F04azione PIVSD	✕
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 **"Contatti"** (fig.16).



Figura 16- Invio ticket utenti non registrati GPU

Nella nuova finestra, compilare i campi richiesti dal formulario (fig.17).

**RICHIESTA DI ASSISTENZA - PROGETTO: GPU 2014-2020**

Nome\*   
 Cognome\*   
 Codice Meccanografico\*   
 Area\*   
 Sezione\*   
 Oggetto\*   
 Testo\*   
 E-mail\*   
 Captcha\*  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 menu a tendina le principali aree di interesse fra cui selezionare quella per la quale si richiede assistenza;
- **Sezione:** il menu 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 (fig.17).

Una volta formulate le informazioni del ticket, premere sul tasto "invio richiesta" (fig.17). 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 (si vedano i passaggi precedentemente illustrati).

Sei in: / Home / Menù di amministrazione / Gestione ticket da assegnare (2 ticket) / Gestione ticket in lavorazione (3 ticket)

Da assegnare | In lavorazione | Archivio | Ticket in attesa (2) | Aggregatore ticket

Gestione ticket in lavorazione (3 ticket)

Ticket N.	Stato	Data richiesta	Codice meccanografico	Area	Sezione	Oggetto	Gestione Assegnazioni	Gestione Risposte	Inserimento parere
00000107572 <small>Di maggio Christian</small>	Assegnato	2019-03-18 07:17:36	AQIS002006	FSE	Menù di modulo	8888			
00000107592 <small>Di maggio Christian</small>	Assegnato	2019-04-08 10:15:13	AQIS002006	Candidatura		prova ale 5			
00000107594 <small>Di maggio Christian</small>	Assegnato	2019-04-09 09:49:15	FIIS01700A	Gestione		prova lorenzo 09/04/19_9.49			