

Introduzione

Una **piattaforma di tracciabilità per i prodotti biologici** è lo strumento fondamentale per garantire un settore sempre più sicuro e protetto.



Un'iniziativa che tutela i cittadini sempre più attenti alla scelta di prodotti sicuri, grazie ad una soluzione informatizzata che assicura la tracciabilità delle produzioni e delle transazioni per le produzioni biologiche a maggior rischio di frode. Grazie all'integrazione fra i dati PAP (Programmi Annuali di Produzione) contenuti nel database DataBio e la partecipazione diretta dei principali OdC (Organismi di Certificazione) del settore e delle imprese della filiera, è possibile verificare in tempo le quantità prodotte e commercializzate.

Attraverso la piattaforma si possono conoscere in modo trasparente e inequivocabile le quantità prodotte e commercializzate: **la piattaforma registra i volumi di prodotto e i flussi commerciali, seguendoli lungo tutta la filiera per verificarne la congruenza rispetto alle rese produttive certificate.**

Il sistema si compone di un'area riservata agli OdC e una dedicata agli operatori biologici, e garantisce la tracciabilità delle transazioni e l'immediata segnalazione agli OdC di anomalie rispetto al BdM, Bilancio di Massa, e ai PAP, Programmi Annuali di Produzione.

Cos'è rete OIP

La rete OIP è un Contratto di Rete fra i seguenti organismi di certificazione: BIOAGRICERT, BIOS, CCPB, ECOGRUPPO, ICEA, SIDEL, SUOLO E SALUTE, che ha per oggetto lo sviluppo di attività e prodotti finalizzati allo scambio di dati e informazioni volti a realizzare il coordinamento tra le attività di controllo degli organismi di certificazione operanti nel settore dell'agricoltura biologica, con particolare riferimento alla verifica delle produzioni e delle transazioni per quanto attiene filiere considerate a rischio più elevato di frode.

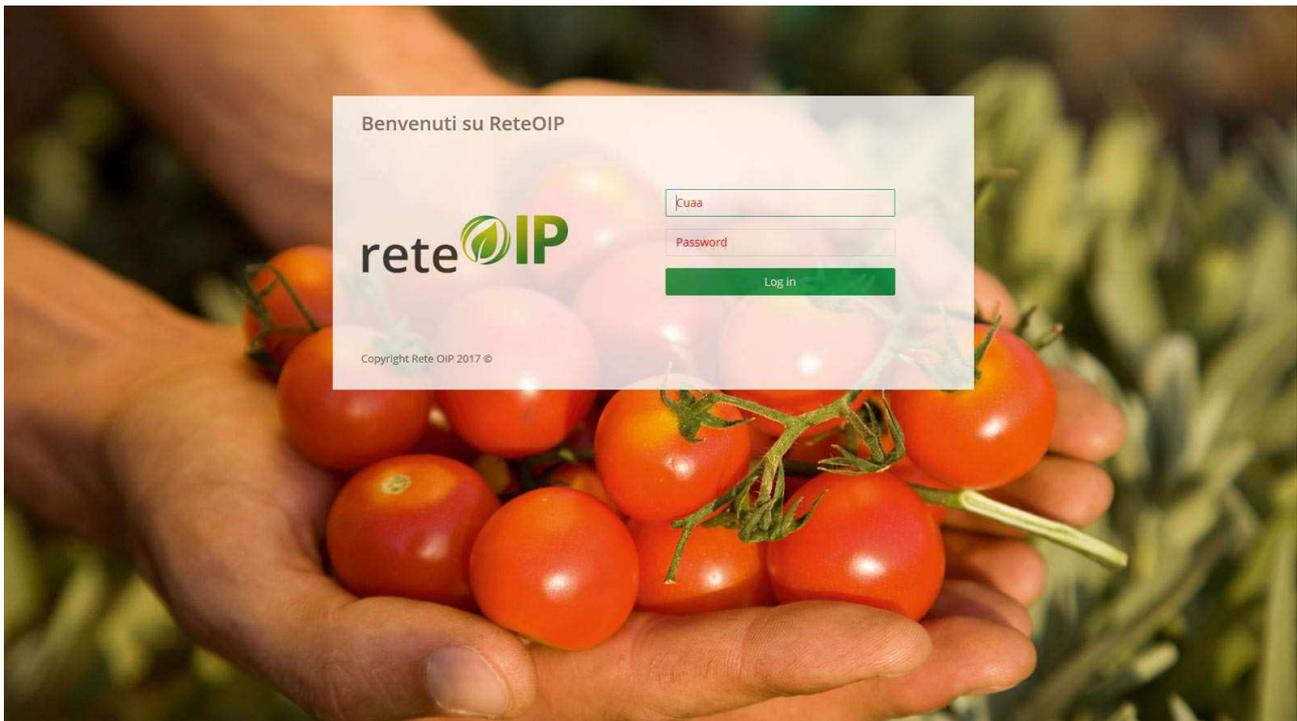
In particolare la Rete svolge le seguenti attività esclusivamente a favore dei soci:

- sviluppo e gestione delle piattaforme informatiche di sistema per la tracciabilità delle produzioni e delle transazioni denominate Organic Integrity Platform (OIP) e di tutte le attività connesse per la gestione a sistema dei dati e delle informazioni;
- realizzazione di iniziative di comunicazione e promozione connesse alle attività di cui al presente contratto di rete.

Come si accede alla piattaforma

Gli operatori abilitati possono accedere alla piattaforma rete OIP collegandosi all'indirizzo:
<http://reteoip.eu>

Quindi inserire le credenziali di accesso (CUAA e password) nella maschera che si presenta:



Dall'indirizzo **<http://test.reteoip.eu>** si accede all'**ambiente di test di rete OIP**, qui è possibile operare come nell'ambiente di produzione senza che nessuna delle azioni operate avranno conseguenze sul sito di produzione.

Gli operatori **sprovvisi di credenziali** di accesso potranno aprire un ticket su **assistenza.reteoip.it** per richiederle, ricordandosi di indicare il proprio CUUA e l'indirizzo e-mail.

Il **CUUA**, Codice Unico dell'Azienda Agricola, è il codice di identificazione di ogni singola azienda agricola che viene utilizzato in tutti i rapporti con la Pubblica Amministrazione: corrisponde al Codice Fiscale o alla Partita IVA dell'azienda.

La dashboard o Cruscotto

Effettuato il login con successo ci si trova davanti la **dashboard** o **cruscotto**, ovvero ad una schermata riepilogativa dei dati essenziali dell'operatore

The screenshot shows the ReteOIP dashboard interface. At the top, there is a navigation menu with items: Dashboard, Codici intrastat, Anagrafiche operatori, Operatori preferiti, Transazioni registrate, Alert, and Inserisci transazione. The main content area is divided into sections: 'Dati operatore' (Operator Data) and 'Bilanci di massa' (Mass Balances). The 'Dati operatore' section includes a certification logo (2), operator details like CUAU, Codice Fiscale, and Partita IVA, and a reference logo (3). The 'Bilanci di massa' section (4) contains a table with columns for Anno, CUAU, Tipo, Prodotto, BdM Kg, BdM Pos Kg, and BdM Neg Kg. A red bracket (5) highlights the first five rows of the table.

Anno	CUAA	Tipo	Prodotto	BdM Kg	BdM Pos Kg	BdM Neg Kg
> 2017	00010010073	B	Semi di girasole, anche frantumati (esclusi quelli destinati alla semina, sgusciati e con guscio striato gr...	-465.072	0	465.072
> 2017	00010010073	B	Semi di girasole, anche frantumati, sgusciati o con guscio striato grigio e bianco (escl. destinati alla se...	18.240	18.240	0
> 2017	00010010073	B	Frumento di grano tenero e frumento segalato (escl. sementi per la semina e frumento duro)	4	28.224	28.220
> 2017	00010010073	B	Frumento di grano duro (escl. quello destinato alla semina)	0	186.250	186.250
> 2017	00010010073	B	Pomodori, freschi o refrigerati	10000	10000	0
> 2016	00010010073	B	Orzo (escl. destinato alla semina)	-26.500	0	26.500
> 2016	00010010073	B	Frumento di grano duro (escl. quello destinato alla semina)	-283.600	0	283.600

1. Menu di navigazione per muoversi all'interno dell'applicazione.
2. Anagrafica completa dell'operatore, stato della certificazione, indirizzo, link su google maps, CUAU, Codice Fiscale, Partita IVA, sito web, indirizzo e-mail, telefono.
3. Logo dell' OdC di riferimento per l'operatore.
4. Elenco dei bilanci di massa. Ogni **bilancio di massa** riporta i dati che lo **individuano** puntualmente: **Anno**, **CUAA**, **Codice Intrastat**, **Tipo di produzione (B = Biologico, C = in Conversione)**, e le informazioni: descrizione del codice intrastat, Bilancio di Massa in Kg e le quantità che lo hanno generato BdM Positivi e BdM Negativi.

5. Cliccando sulla singola riga del bilancio di massa si aprirà la visualizzazione di tutte le attività possibili registrate: PAP, transazioni rettifiche positive, rettifiche negative, che lo hanno generato.

Anno	CUAA	Tipo	Prodotto	BdM Kg	BdM Pos Kg	BdM Neg Kg
2017	00010610673	B	Semi di girasole, anche frantumati (esclusi quelli destinati alla semina, sgusciati e con guscio striato gr...	-465.072	0	465.072
Dettaglio delle transazioni:						
Data	Transazione	Controparte	Quantità	Tipo	Prodotto	
2018-01-22	Acquisto / Vendita	Alto Agostino	-448.822	B	Semi di girasole, anche frantumati (esclusi quelli destinati alla semina, sgu...	
2017-09-20	Acquisto / Vendita	Pro Organo Frattini Srl	-16.250	B	Semi di girasole, anche frantumati (esclusi quelli destinati alla semina, sgu...	
2017	00010610673	B	Semi di girasole, anche frantumati, sgusciati o con guscio striato grigio e bianco (escl. destinati alla se...	18.240	18.240	0
Dettaglio delle transazioni:						
Data	Transazione	Controparte	Quantità	Tipo	Prodotto	
2017-09-01	Acquisto / Vendita	Trasporto Brusca	6.240	B	Semi di girasole, anche frantumati, sgusciati o con guscio striato grigio e b...	
2017-08-29	Acquisto / Vendita	Milano Anna Francesca	4.000	B	Semi di girasole, anche frantumati, sgusciati o con guscio striato grigio e b...	
2017-08-29	Acquisto / Vendita	Sanfilippo Maria Università	8.000	B	Semi di girasole, anche frantumati, sgusciati o con guscio striato grigio e b...	
2017	00010610673	B	Frumento di grano tenero e frumento segalato (escl. sementi per la semina e frumento duro)	4	28.224	28.220
2017	00010610673	B	Frumento di grano duro (escl. quello destinato alla semina)	0	186.250	186.250
2017	00010610673	B	Pomodori, freschi o refrigerati	10000	10000	0
2016	00010610673	B	Orzo (escl. destinato alla semina)	-26.500	0	26.500
2016	00010610673	B	Frumento di grano duro (escl. quello destinato alla semina)	-283.600	0	283.600

6. **Alert:** in alto, sulla parte destra, sono visibili due pulsanti che rappresentano lo stato dei Bilanci di Massa e delle transazioni.

-   Lo sfondo verde e il numero 0 indica che **non ci sono alert**.
-   Lo sfondo rosso arancio e il numero indicano la **presenza di alert** e il loro numero.

Cliccando sui pulsanti si ha una visualizzazione degli alert.
Per approfondimenti Gli Alert

Come si caricano le transazioni

Cos'è una transazione

Una transazione rappresenta il passaggio di un prodotto tra due operatori.

Gli operatori che possono intervenire in una transazione sono: i produttori, i commercianti, i trasformatori.

In una transazione saranno sempre presenti solo due operatori identificati come cedente, per esempio un venditore, e ricevente, per esempio un acquirente.

Per garantire la tracciabilità di filiera la transazione **NON terrà conto degli accordi commerciali**, neanche delle intermediazioni, ma **solo degli spostamenti della merce**.



La transazione non tiene conto degli accordi commerciali o delle intermediazioni.



La transazione tiene conto SOLO degli spostamenti del prodotto.



Per poter registrare una transazione nella piattaforma rete OIP è indispensabile inserire il **D.D.T.**, Documento Di Trasporto, o la **Fattura Accompagnatoria** in formato digitale.

Come inserire una transazione

Cosa serve per inserire una transazione?

Conoscere tutti i dati necessari alla registrazione della transazione:

1. **Anno** della campagna a cui la transazione fa riferimento.
2. **Descrizione del prodotto** oggetto della transazione.
3. **Tipo di prodotto** oggetto della transazione: biologico, in conversione.
4. **Quantità in Kilogrammi** di prodotto transato.
5. **Documenti** da allegare **DDT** o **Fattura accompagnatoria** (file permessi: pdf, jpg, png).

Come inserire una nuova transazione?

Dopo aver effettuato il login alla piattaforma rete OIP, cliccando sulla voce di menu "**Registra transazione**" il sistema propone l'inserimento, per step, di una nuova transazione.

Verifica transazioni già presenti

Inserimento transazione # 101101
Fase : Transazioni registrate

Home > Inserimento transazione > Verifica transazioni già presenti

Dashboard | Codici intrastat | Anagrafiche operatori | Operatori preferiti | Transazioni registrate | Alert | Inserisci transazione

rete OIP

In questa pagina vengono visualizzate le **ultime transazioni inserite** da te o da una tua controparte. Prima di inserire una nuova transazione **verifica che non sia già presente.**

Visualizza 10 righe per pagina

Cerca nella tabella: CSV Excel PDF

Pagina da 1 a 10 su 30

Data	Transazione	Controparte	Quantità	Tipo	Prodotto
2018-01-22	Acquisto / Vendita	Ulla Agostini	-448,822	B	Semi di girasole, anche frantumati (esclusi quelli destinati alla s...
2017-09-20	Acquisto / Vendita	THE ORGANIC MARKET S.R.L.	-16,250	B	Semi di girasole, anche frantumati (esclusi quelli destinati alla s...
2017-09-01	Acquisto / Vendita	Scudato Biogas	6,240	B	Semi di girasole, anche frantumati, sgusciati o con guscio striato ...
2017-08-29	Acquisto / Vendita	Milano Food Production	4,000	B	Semi di girasole, anche frantumati, sgusciati o con guscio striato ...
2017-08-29	Acquisto / Vendita	San Paolo Biogas S.p.A.	8,000	B	Semi di girasole, anche frantumati, sgusciati o con guscio striato ...
2017-08-11	Acquisto / Vendita	Milano Grano - Scudato Per Acqua	-31,030	B	Frumento di grano duro (escl. quello destinato alla semina)
2017-08-10	Acquisto / Vendita	Milano Grano - Scudato Per Acqua	-30,320	B	Frumento di grano duro (escl. quello destinato alla semina)
2017-08-09	Acquisto / Vendita	Milano Grano - Scudato Per Acqua	-32,850	B	Frumento di grano duro (escl. quello destinato alla semina)
2017-08-07	Acquisto / Vendita	Milano Grano - Scudato Per Acqua	-29,940	B	Frumento di grano duro (escl. quello destinato alla semina)
2017-08-07	Acquisto / Vendita	Milano Grano - Scudato Per Acqua	-30,840	B	Frumento di grano duro (escl. quello destinato alla semina)

Precedente 1 2 3 Seguinte

prosegui

In questa pagina vengono visualizzate le **ultime transazioni inserite** da te o da una tua controparte. Prima continuare ed inserire una nuova transazione è conveniente **verificare che non sia già presente.**

Associa documenti

Inserimento transazione # 101101
Fase : Associa documenti

Dashboard Codici instratat Anagrafiche operatori Operatori preferiti Transazioni registrate Alert Inserisci transazione

reteOIP

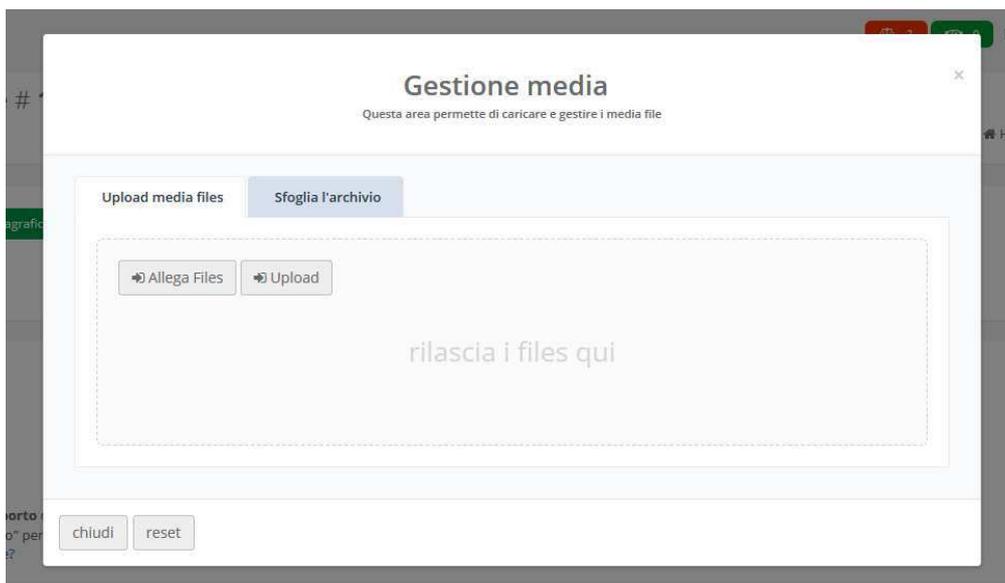
+ Aggiungi documento

Carica il documento di trasporto o la fattura accompagnatoria della transazione.
Clicca su "Aggiungi documento" per caricare e associare il documento caricandolo come nuovo upload o scegliendolo tra quelli già caricati.
Ripeti l'operazione per associare più di un allegato.
Come inserire una transazione?

indietro prosegui

Passo, senza il quale non è possibile inserire una transazione, è la selezione di uno o più documenti, DDT o Fattura accompagnatoria, attestanti l'avvenuto passaggio di prodotto.

Cliccare su **"Aggiungi documento"**.



Nella finestra di dialogo che compare è possibile caricare uno o più documenti trascinando i file sul riquadro di gestione media, oppure sfogliando le cartelle del proprio computer cliccando su "allega files" quindi cliccare su "upload".

Nel caso il/i documento/i fosse stato già caricato è possibile selezionarlo dalla lista che compare cliccando su "Sfoggia l'archivio", lo si associa mediante il click sull'icona *graffetta* .

Inserisci dati del documento allegato

Inserimento transazione # 101101
Fase : Associa documenti

Dashboard Codici istruttoria Anagrafiche operatori Operatori preferiti Transazioni registrate Alert Inserisci transazione

reteOIP

+Aggiungi documento

preview	nome	tipo	mime	azioni
	ddt_2018.01.22_n123A	pdf	application/pdf	

Carica il documento di trasporto o la fattura accompagnatoria della transazione.
Clicca su "+Aggiungi documento" per caricare e associare il documento caricandolo come nuovo upload o scegliendolo tra quelli già caricati.
Ripeti l'operazione per associare più di un allegato.
Come inserire una transazione?

Indietro prosegui



Facendo click sull'icona ingranaggio del documento allegato si apre la finestra di dialogo da dove inserire i dati: **Data**, **Numero documento**, **Tipo documento**.

Gestione mediafile
I campi contrassegnati con un asterisco solo obbligatori

data

numero documento

tipo documento

Anteprima

Attributi

Azioni

chiudi salva modifiche

Fai click su **Attributi** quindi selezionare la **Data**, digitare il **Numero del documento**, selezionare **Tipo di documento**.

Fare click su **Salva Modifiche**

Un box verde ci segnalerà il corretto caricamento del file.

Ora si può procedere al passo successivo cliccando su **Prosegui**.

Se non si inseriscono i dati degli allegati non si potrà andare al passaggio successivo.

Scelta del ruolo

The screenshot shows the 'Inserimento transazione # 101101' interface. The current phase is 'Scegli il tuo ruolo'. The navigation bar includes 'Dashboard', 'Codici instratat', 'Anagrafiche operatori', 'Operatori preferiti', 'Transazioni registrate', 'Alert', and 'Inserisci transazione'. The 'reteOIP' logo is visible in the top right. The main content area displays the question 'Il tuo ruolo nella transazione è:' with two radio button options: 'Cedente' and 'Ricevente'. Below this, explanatory text states: 'Cedente: se stai inserendo la transazione per una tua Vendita.' and 'Ricevente: se stai inserendo la transazione per una tuo Acquisto.' At the bottom, there are 'indietro' and 'prosegui' buttons.

Selezione del ruolo: selezionare **Cedente** se stai registrando un **tua vendita**, **Ricevente** nel caso in cui stai registrando un **tuo acquisto**.

Cliccare quindi su **prosegui**.

Scelta della controparte

The screenshot shows the 'Inserimento transazione #' interface at the 'Scegli la controparte' phase. The navigation bar is similar to the previous step, but includes 'Importa transazioni' and 'Inserisci transazione'. The main content area prompts the user to 'Scegli la controparte tra i operatori tuoi preferiti'. A search box contains the text 'ma', and a dropdown list shows filtered results: 'MABIANI ANNA FRANCESCA', 'NARDUCCI MABIA SMERALDA', 'ZOTTOU MABIA ROSA', and 'Zozzoli Marco'. A 'Cerca in anagrafica e associa preferito.' button is located below the list. 'indietro' and 'prosegui' buttons are at the bottom.

Selezione della controparte: selezionare dall'elenco dei preferiti l'anagrafica della controparte. Digitando il nome, o una sua parte, del preferito è possibile filtrare l'elenco.

Inserimento dei dati

Inserimento transazione # 101101

Fase: Inserisci i dati della transazione

Home > Inserimento transazione > Inserimento dei dati

Dashboard Codici intrastat Anagrafiche operatori Operatori preferiti Transazioni registrate Alert Importa transazioni **Inserisci transazione**

rete **OIP**

Anno *
2017

Selezione il codice intrastat *
Frumento di grano tenero o frumento se...

Tipo *
 Biologico *
 In conversione *

Quantità in Kg *
550000

Note
Nota libera facoltativa

Presta attenzione nel compilare tutti i campi obbligatori.
Se lo reputi utile inserisci anche delle note.

← indietro → prosegui

In questo step è necessario inserire:

1. **Anno** della campagna a cui la transazione fa riferimento.
2. **Descrizione del prodotto** oggetto della transazione.
3. **Tipo di prodotto** oggetto della transazione: biologico, in conversione.
4. **Quantità in Kilogrammi** di prodotto transato.
5. **Documenti** da allegare **DDT** o **Fattura accompagnatoria** (file permessi: pdf, jpg, png).

Sarà possibile compilare un campo di testo 'Note' che non è obbligatorio.

Verifica inserimenti

Inserimento transazione # 101101
Fase: **verifica dei dati inseriti**

Dashboard | Codici intrastat | Anagrafiche operatori | Operatori preferiti | Transazioni registrate | Alert | Importa transazioni | Inserisci transazione

rete **OIP**

Riepilogo dei dati inseriti

- **Ruolo nella transazione** : Cedente
- **Controparte** : 00148920341 00148920341 - MOLINO GRASSI - SOCIETA' PER AZIONI
- **Anno** : 2017
- **Codice intrastat** : 10019120 - Frumento di grano tenero o frumento segalato, destinati alla semina 10019120
- **Tipo** : Biologico
- **Quantità** : 550000 Kg

✓ Verifica che tutti i campi inseriti per questa transazione siano corretti.
In caso di errore torna indietro per attuare le correzioni, altrimenti clicca su *Concludi la transazione!*.

← indietro | **Concludi la transazione!**

Nell'ultimo step viene presentato il riassunto degli step se non ci sono problemi sarà possibile cliccare su "concludi la transazione".

Nota

Tutte le azioni andate a buon fine visualizzeranno un messaggio in un box verde, altrimenti il box sarà di colore rosso e non si potrà procedere allo passo successivo.

Nell'inserimento di una transazione, prima del click su "concludi la transazione", si può sempre navigare, avanti e dietro, tra tutti i passaggi senza perdere quanto compilato.

Come inserire transazioni da file

Cosa serve per inserire più transazioni?

È necessario creare un file .csv secondo le indicazioni di seguito, il file dovrà contenere tutti i dati necessari alla registrazione di ogni singola transazione che sono:

- **Anno** della campagna (raccolto/PAPv) a cui la transazione fa riferimento.
- **Descrizione del prodotto** oggetto della transazione.
- **Tipo di prodotto** oggetto della transazione: biologico, in conversione.
- **Quantità in Kilogrammi** di prodotto transato.
- **Data e Numero dei documenti** quali DDT, Fattura accompagnatoria o il CMR/Bolla di consegna.

Come è fatto il file da caricare?

Il file di esempio può essere scaricato dall'indirizzo:

http://www.reteoip.it/images/download/Prototipo_importazione.csv

è strutturato come il file utilizzato sul sistema precedente (nella versione con il riferimento al documento di trasporto).

Di seguito la struttura del file con la trasposizione delle righe in colonne.

Colonna	Intestazione	Valore
A	ShippingPaperNumber	
B	TransactionType	IN
C	SupplierVATNumber	
D	SupplierFCNumber	
E	SupplierInternalNumber	
F	ClientVATNumber	CUAA0000002
G	ClientFCNumber	CUAA0000002
H	ClientInternalNumber	
I	Cancellation	
J	Date	12/12/2017
K	Storage	
L	CarrierID	
M	CarrierReference	
N	TransportDocumentNumber	TDNr0021
O	ProductIDInternal	
P	ProductDescription	Grano saraceno
Q	IntrastatProductID	10081000
R	ProductQuantity	600
S	QuantityUnit	KG
T	QualityProgram	B
C	ProductLot	
V	HarvestSeason	2017

Di seguito il riassunto dei soli campi necessari all'importazione (gli altri campi eventualmente compilati verranno ignorati).

Vanno necessariamente compilate le colonne:

B: **IN** per prodotto ricevuto, acquisti, **OUT** per prodotto ceduto, vendite

F: **Partita IVA** della controparte

G: **Codice Fiscale** della controparte

J: **Data** della transazione

N: **Numero** del documento

P: Descrizione del prodotto (facoltativo)

O: **Codice Intrastat** del prodotto

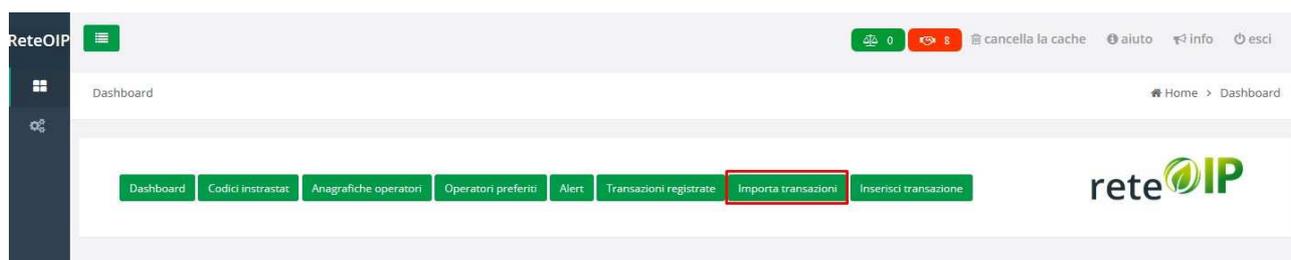
R: **Quantità** del prodotto (in Kilogrammi!)

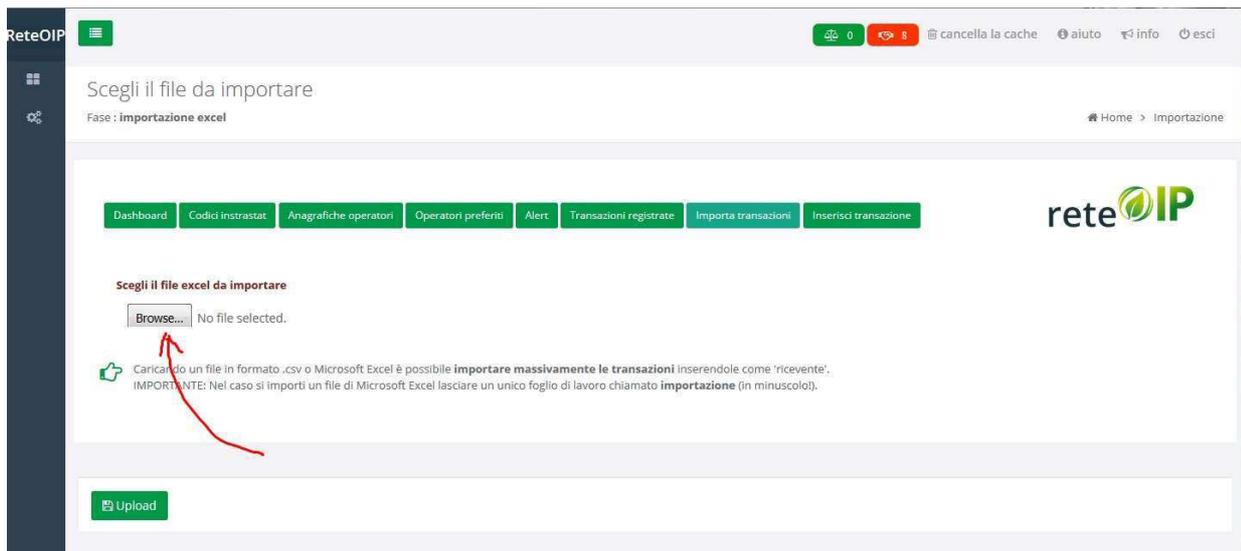
T: **Tipologia** prodotto B o C (Biologico, in Conversione)

V: **Anno** della campagna

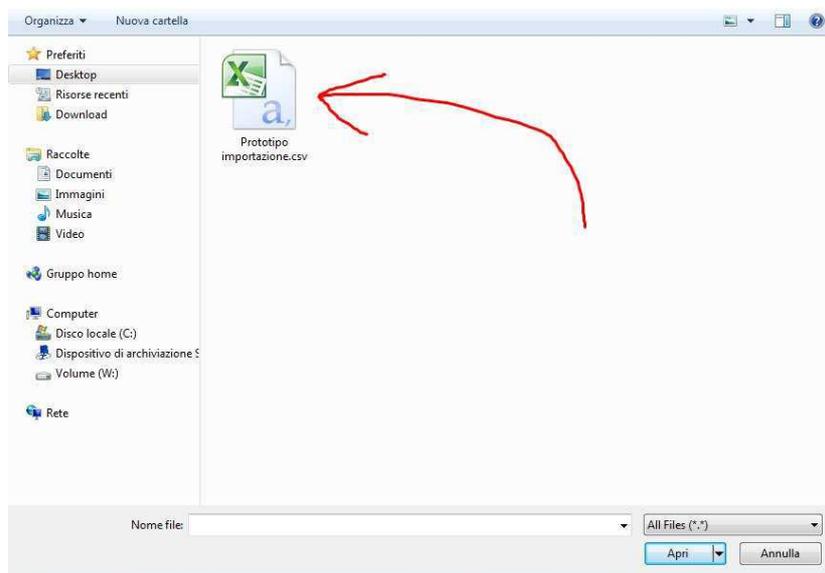
Come si carica il file?

Dopo aver effettuato il login alla piattaforma rete OIP, cliccando sulla voce di menu "Importa transazioni" ...

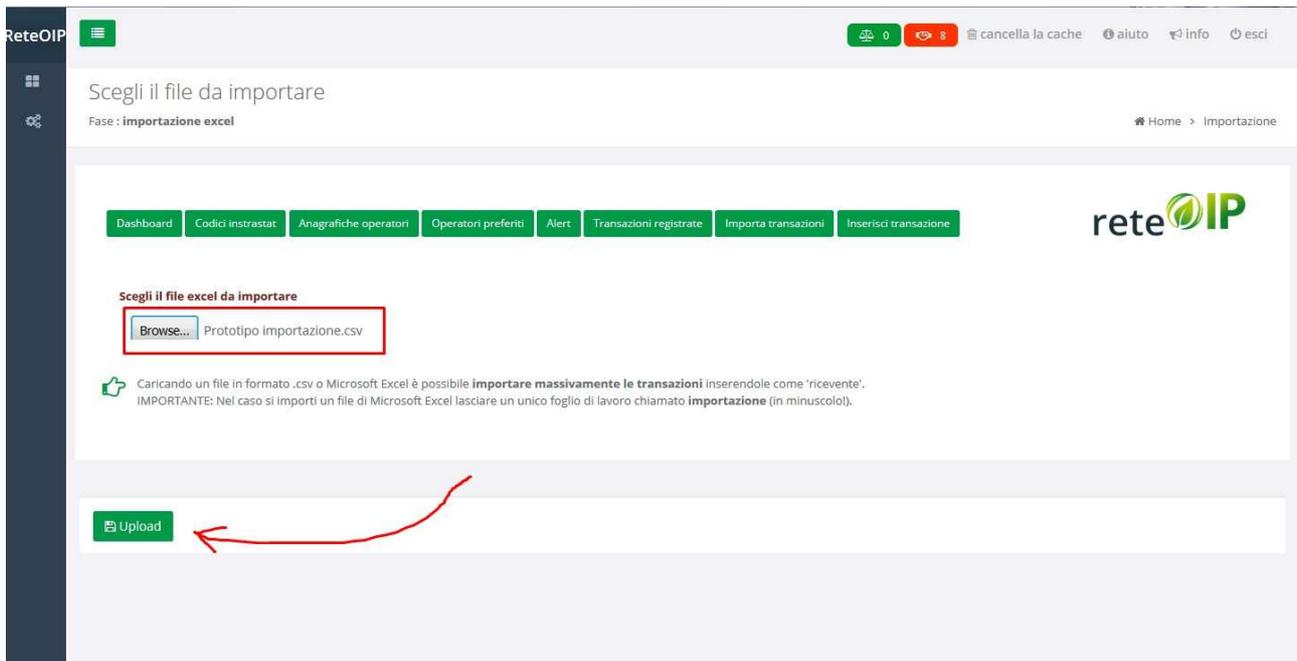




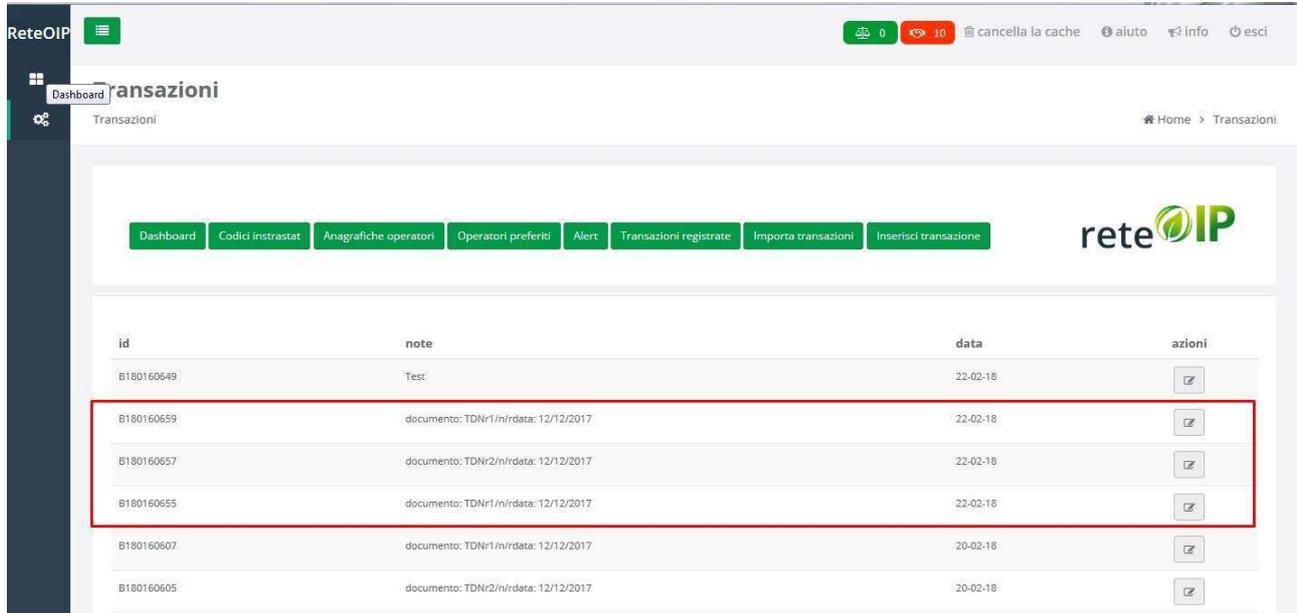
... il sistema propone di scegliere un file da caricare.



Scegliamo il file da caricare, costruito secondo quanto illustrato sopra, sfogliando le cartelle della nostra postazione di lavoro.

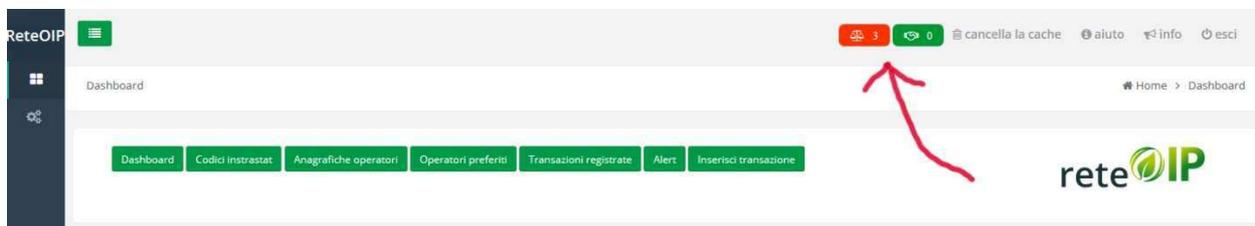


Verifico che il file selezionato sia giusto, quindi clicko su "Upload".



Nell'ultima schermata posso verificare gli inserimenti (eventualmente anche modificarle cliccando sull'icona a destra della singola riga).

Gli alert



Nella parte superiore di tutte le pagine sono sempre visibili due pulsanti che rappresentano lo **stato dei Bilanci di Massa** e lo **stato delle transazioni**.

-   Lo sfondo verde e il numero 0 indica che **non ci sono alert**.
-   Lo sfondo rosso arancio e il numero indicano la **presenza di alert** e il loro **numero**.

Cliccando sui pulsanti si apre la visualizzazione dei dettagli degli eventuali alert:

The image shows two overlapping screenshots of alert details. The top screenshot is titled 'Bilanci di massa negativi' and shows a table with columns for 'Anno', 'Tipo', 'Prodotto', 'BdM Ke', 'BdM Pos Ke', and 'BdM Neg Ke'. The table contains three rows of data for the years 2017 and 2016. The bottom screenshot is titled 'Transazioni concluse con allarmi' and shows a table with columns for 'Stato', 'Data', 'Transazione', 'Controparte', 'Quantità', 'Tipo', and 'Prodotto'. The table contains three rows of data, all with the state 'Conclusa con allarmi' and a date of 2018-01-24. Both screenshots include search and pagination controls.

Anche dalla navigazione nel menu principale è possibile visualizzare lo stato e gli eventuali alert di BdM e

Transazioni facendo click sulla voce **Alert**



ReteOIP cancella la cache aiuto info esci

Alert Home > Alert

Dashboard Codici instrasat Anagrafiche operatori Operatori preferiti Transazioni registrate Alert Inserisci transazione reteOIP

Bilanci di massa negativi

Visualizza 10 righe per pagina Cerca nella tabella: CSV Excel PDF

Pagina da 1 a 3 su 3

Anno	CUAA	Tipo	Prodotto	BdM Kg	BdM Pos Kg	BdM Neg Kg
2017		B	Semi di girasole, anche frantumati (esclusi quelli destinati alla s...	-465.072	0	465.072
2016		B	Orzo (escl. destinato alla semina)	-26.500	0	26.500
2016		B	Fruento di grano duro (escl. quello destinato alla semina)	-283.600	0	283.600

Precedente 1 Seguinte

Transazioni concluse con allarmi

Visualizza 10 righe per pagina Cerca nella tabella: CSV Excel PDF

Pagina da 1 a 1 su 1

Status	Data	Transazione	Controparte	Quantità	Tipo	Prodotto
Conclusa con allarmi	2018-01-22	Acquisto / Vendita	Alto negativo	-448.822	B	Semi di girasole, anche frantumati (esclusi quelli destinati alla s...

Precedente 1 Seguinte

Questa la schermata che visualizzerà gli eventuali Bilanci di Massa negativi e/o le Transazioni con anomalie.

L'helpdesk

Per gli utenti di rete OIP è disponibile un servizio di help desk che fornisce supporto relativamente all'utilizzo della piattaforma. Lo scopo del servizio è quello di risolvere problemi e/o fornire indicazioni relative all'utilizzo della piattaforma rete OIP.

Come accedere all'help desk?

I livelli di accesso all'help desk sono tre: Documentazione del sito, servizio di ticketing, assistenza telefonica.

Documentazione del sito

Collegandosi al sito <http://reteoip.it> dalla voce di menu Documentazione si potranno scegliere gli argomenti relativi all'uso della piattaforma.

Questo servizio funziona **24 ore su 24**.

Servizio di ticketing

Collegandosi al sito <http://assistenza.reteoip.it/> sarà possibile aprire un ticket con la propria richiesta. In un tempo massimo di 48 ore si riceverà una risposta con la soluzione o con l'eventuale richiesta di informazioni aggiuntive.

I ticket si possono aprire senza alcuna registrazione, è sufficiente inserire nome e indirizzo e-mail, si consiglia comunque di registrare un profilo perchè così si potrà consultare lo storico di tutti i ticket, anche quelli risolti.

Questo servizio funziona **24 ore su 24**.

Supporto telefonico

Chiamando il numero 051 992 36 36 si potrà parlare con un operatore che garantirà un supporto di primo livello e guiderà l'apertura del ticket per richieste di assistenza di livello superiore.

Questo servizio funziona **dal lunedì al venerdì, dalle 8:45 alle 13:00 e dalle 14:00 alle 14:45**.