



Powered by «Supplier Sustainability School»

HERA_PRO: Webinar per i fornitori

Ottobre – Novembre 2025

La lista dei webinar



Powered by «Supplier Sustainability School»

TEMI

- **Webinar 1:** Come gestire i dati della propria società
- **Webinar 2:** Come gestire i dati dei propri contratti
- **Webinar 3:** Come gestire i dati dei propri subappalti/subcontratti
- **Webinar 4:** Come gestire i dati delle strutture di RTI/Consorzi/ Società cooperativa
- **Webinar 5:** Come gestire i dati degli infortuni e delle checklist
- **Webinar 6:** Le risposte alle domande pervenute

DATE

- 10 ottobre 2025 ore 15:00
- 17 ottobre 2025 ore 15:00
- 24 ottobre 2025 ore 15:00
- 31 ottobre 2025 ore 15:00
- 10 novembre 2025 ore 14:30
- 14 novembre 2025 ore 15:00



Hera_Pro
*il portale fornitori
del Gruppo Hera* 

Q&A

Accesso e Utenti
Supporto e Assistenza
 Surroga
 Infortuni
 CheckList
 Subappalti
Documenti e caricamento
Gestione Personale, Mezzi e Attrezzature



Hera_Pro
*il portale fornitori
del Gruppo Hera*  GRUPPO
HERA

Accesso e Utenti

*Come si crea un nuovo profilo per accedere al portale?
È possibile associare più dispositivi o numeri di cellulare allo stesso account?*

È consentito creare più utenti per la stessa azienda, in modo che tutti i dipendenti possano lavorare contemporaneamente sul portale?

Come possono diversi utenti ricevere le notifiche di pubblicazione delle gare o delle trattative, oltre alla mail inserita in fase di registrazione?

≈ ♦ ≈

Non è possibile associare più dispositivi o numeri di cellulare allo stesso account, ma è possibile creare ulteriori utenze come da

<https://youtu.be/qNUQeUZFaFI>

Come si risolvono problemi di accesso ricorrenti, come blocchi o ripetuti tentativi?

≈ ◇ ≈

Per problemi di accesso è possibile inviare una e-mail con ragione sociale, nome e cognome utenza, mail di contatto all'indirizzo accesso.portalefornitori@gruppohera.it



Hera_Pro
*il portale fornitori
del Gruppo Hera*



Supporto e Assistenza

Quali sono i canali disponibili per ricevere assistenza in caso di problemi con il portale, come il caricamento o l'invio in approvazione dei documenti? Esiste un helpdesk dedicato o è preferibile rivolgersi ai referenti aziendali tramite la chat del portale?

È presente un indirizzo email specifico per segnalare malfunzionamenti generali del portale, distinti dai problemi di accesso o utenza?

≈ ♦ ≈

L'organizzazione del supporto ai fornitori è a cura del Referente Aziendale. Se non riesce direttamente a risolvere il problema riscontrato, si rivolge all'helpdesk interno per risolvere l'eventuale problema tecnico.

Contattare quindi il RA/DL e il suo staff via chat o direttamente.

Come si gestiscono le notifiche delle chat e cosa occorre fare affinché tutti gli utenti visualizzino le comunicazioni?

≈ ◇ ≈

Gli indirizzi mail inseriti nelle utenze del fornitore ricevono la notifica relativa alla presenza di un messaggio in chat. Continueranno a ricevere la mail fino a che non visualizzano singolarmente il messaggio e tutti non ne riceveranno più notifica una volta che qualcuno risponda.

Come si gestiscono i problemi di “autoblocco” del sistema?

≈ ♦ ≈

Si prega di visionare il videoclip <https://youtu.be/SLeLoMfC-VQ>

Come si fa se il sistema restituisce un errore quando si cerca di sostituire un documento?

≈ ◇ ≈

Visualizzare i dettagli per capire l'anomalia.

Se necessario, rivedere il videoclip

https://www.youtube.com/watch?v=tmT_2clwRok.

Nel caso l'errore persistesse, contattare il RA/DL e il suo staff via chat o direttamente

Cosa fare se si ricevono mail relative a contratti inesistenti o documenti scaduti non identificabili?

≈ ♦ ≈

L'anomalia è stata segnalata ed è in fase di correzione

Come si può modificare la periodicità dei promemoria via mail?

≈ ◇ ≈

Non è modificabile per il singolo utente, ma è un parametro di sistema per ogni tipologia di notifica.

Siamo disponibili ad ascoltare suggerimenti in tal senso.

Si precisa che, una volta sostituito il documento scaduto/in scadenza, il promemoria cessa di arrivare.

Cosa fare se non si riceve risposta dalla chat per un periodo prolungato?

Se non si riceve risposta tramite chat o se le segnalazioni rimangono inevase, quali alternative sono disponibili?

≈ ♦ ≈

Contattare direttamente il RA/DL e il suo staff e far presente la situazione



Hera_Pro
*il portale fornitori
del Gruppo Hera*  GRUPPO **HERA**

Surroga

La surroga avviene in modo automatico o deve essere attivata/richiesta tramite una specifica funzione?

≈ ◇ ≈

La surroga si attiva nel momento in cui l'operatore economico non è qualificato con fascia di qualifica A, D, G o H

In caso di surroga, alcuni documenti prevedono la doppia validazione e gli avvisi non arrivano ai soggetti surrogati ma solo alla capogruppo: come gestire questa situazione?

≈ ◇ ≈

Se non si ricevono le notifiche è un'anomalia da segnalare tramite chat o direttamente al RA/DL o il suo staff



Infortunati

Quando si crea un infortunio, quali dati vanno inseriti (es. giorni di assenza previsti dal certificato Inail iniziale) e dove si inseriscono i dati finali?

≈ ◇ ≈

In dipendenza del tipo di evento si attivano a sistema i campi obbligatori che, se non compilati, non permettono di salvare l'evento.

Vedasi il manuale al link

<https://www.gruppohera.it/documents/d/gruppohera/manuale-infortuni-fornitori>

e il videoclip per la creazione di un evento singolo

<https://youtu.be/xjyOqxHZLEg>

Come si valorizza correttamente la sezione infortuni nei contratti attivi? Cosa fare se il sistema non permette il salvataggio dell'inserimento, anche compilando tutti i campi obbligatori?

≈ ◇ ≈

Segnalare l'anomalia al RA/DL e al suo staff tramite chat o direttamente



Hera_Pro
*il portale fornitori
del Gruppo Hera*  GRUPPO
HERA

CheckList

*Chi deve inserire la controdeduzione in caso di Non Conformità:
l'impresa chiamata in causa o l'appaltatore principale?*

≈ ◇ ≈

*Se il fornitore è qualificato con fasce A, D, G o H deve procedere
direttamente, altrimenti occorre venga surrogato da parte
dell'Appaltatore o da parte del Soggetto nel nodo superiore nella
gerarchia organizzativa della compagine, o lo stesso fornitore può
accedere al sistema chiedendo all'indirizzo
accesso.portalefornitori@gruppohera.it di creare le proprie
credenziali.*

Vedasi anche il videoclip <https://youtu.be/Vv29A6dQlrw>

Se le controdeduzioni sono soddisfacenti, è necessario aprire comunque un avviso di qualità?

Se Hera annulla una Non Conformità/Osservazione, può comunque inviare un avviso di qualità? Oppure l'Avviso di Qualità mantiene aperta la NC/OSS?

≈ ◇ ≈

Da novembre 2025 se non ci sono Controdeduzioni a NC/OSS occorre aprire sempre l'Avviso di Qualità, mentre se il RA/DL valuta le controdeduzioni soddisfacenti, non si procede all'apertura, esplicitandone sempre le ragioni per iscritto.

In caso di rifiuto controdeduzioni, o accettazione parziale, viene aperto l'Avviso di Qualità e la NC/OSS rimane aperta fino alla conclusione dell'iter sanzionatorio

È possibile rispondere alle Non Conformità direttamente nel portale o solo tramite checklist e controdeduzioni?

≈ ◇ ≈

In Hera_Pro vengono gestite le CheckList e le controdeduzioni esclusivamente nell'apposito tab "Sezioni" con o senza allegati. Vengono poi utilizzate per la creazione dell'Avviso di Qualità nel sistema gestionale del Gruppo Hera.

In caso di problemi tecnici che impediscono il caricamento delle controdeduzioni entro i termini, come si può chiudere il processo e dare evidenza delle risposte inviate via mail?

≈ ♦ ≈

Si possono inserire allegati anche dopo il termine indicato per inserire le controdeduzioni, previo contatto con RA/DL per comunicare l'inserimento.



Hera_Pro
*il portale fornitori
del Gruppo Hera*  GRUPPO
HERA

Subappalti

Come si distinguono i documenti da caricare nell'area contratti rispetto a quelli relativi al subcontracto?

≈ ◇ ≈

La lista dei documenti da inserire a sistema, suddivisa per la posizione in cui si possono inserire si trova al link https://www.gruppohera.it/documents/d/gruppohera/hera_pro-lista-documenti-caricabili-e-abilitazioni

Occorre comunque tenere come riferimento l'All. 8 «Documentazione da consegnare» allegato al Capitolato, per quanto riguarda i documenti richiesti per il singolo contratto

Cosa fare se, dopo aver inserito il codice fiscale, il sistema segnala che il fornitore è già presente?

≈ ♦ ≈

Al momento attuale occorre segnalare il problema al referente tramite il tab "Chat", generalmente il problema viene risolto entro 24 ore.

Come viene confrontato il valore del subappalto con quello inserito dal buyer?

≈ ◇ ≈

Il valore del subappalto è inserito dall'appaltatore nella richiesta di autorizzazione, mentre quello del buyer fa riferimento alla dichiarazione di riserva al subappalto presentata in sede di gara dall'appaltatore visibile nell>ID subappaltabile del contratto.

Il valore inserito per la richiesta di subappalto sarà ammissibile solo se inferiore o uguale al valore della categoria di attività x la % autorizzabile per la stessa.

Quando va inserito il consuntivo: a fine contratto o ad ogni consuntivo dei fornitori?

≈ ♦ ≈

I consuntivi vanno inseriti coerentemente all'avanzamento dell'appalto, ad ogni MAP/SAL, su tutti i fornitori attivi

Chi può caricare la documentazione del subappaltatore se quest'ultimo è presente nell'albo?

≈ ♦ ≈

Il subappaltatore qualificato con fasce A, D, G o H deve caricare i documenti in autonomia.



Hera_Pro
*il portale fornitori
del Gruppo Hera*  GRUPPO
HERA

Documenti e caricamento

Dove si trovano i file con le liste dei documenti caricabili? Sono documenti generici o personalizzati a seconda del contratto?

≈ ◇ ≈

I documenti rappresentanti i requisiti minimi sono citati nel CSA e/o nell'All. 8, «Documentazione da consegnare al RA/DL».

La lista dei documenti presenti in ogni parte del sistema è presente al link

https://www.gruppohera.it/documents/d/gruppohera/hera_pro-lista-documenti-caricabili-e-abilitazioni

Come si gestisce la white list: quali sono le modalità aggiornate per la richiesta e l'allegato dei certificati? È necessario tenere traccia delle date di richiesta?

≈ ◇ ≈

Sono state modificate le tipologie di documenti inerenti, ma rimane necessario fornire la prova di avvenuta richiesta di iscrizione alla Prefettura di competenza

Come si eliminano definitivamente i documenti rifiutati, caricati in bozza o diventati obsoleti?

≈ ♦ ≈

Si faccia riferimento al videoclip <https://youtu.be/f5N3dpfyLfA>

La data di emissione di un documento fa riferimento alla data interna al documento o a quella di caricamento sul portale?

≈ ◇ ≈

La "Data di emissione" nella quasi totalità dei casi è la data inserita all'interno del documento che si sta caricando.

Per casi eccezionali, viene riportata nella descrizione estesa del documento l'indicazione su come operare nel caso specifico.

Come si distinguono i documenti da caricare nella sezione “Contratti” rispetto a quelli richiesti nell’area “Anagrafica Fornitore”? Esiste uniformità nella valutazione della documentazione tra le diverse unità di Hera?

≈ ♦ ≈

La lista dei documenti è consultabile al link

https://www.gruppohera.it/documents/d/gruppohera/hera_pro-lista-documenti-caricabili-e-abilitazioni

Rispetto all’uniformità dei controlli e valutazioni interne Hera sono previsti continuativamente dei momenti di confronto e verrà diffuso ulteriormente il modello e l’uniformità come valore.

È possibile scaricare una copia PDF del contratto direttamente dal portale?

≈ ♦ ≈

Al fornitore arriva con PEC generata automaticamente, mentre se il contratto prevede la doppia firma, va caricato dal Fornitore nell'APP Contratto > Documenti.

In ogni caso, qualora non sia presente, può essere richiesto al Buyer o al RA/DL.

Come si gestisce la scadenza e la validità degli All. 17? Va inserito sempre il documento di correntezza retributiva o solo nei SAL lavorati? Chi è tenuto a inserirlo?

≈ ♦ ≈

L'All. 17 è sempre obbligatorio nei casi di impiego di Personale Dipendente. La frequenza minima verrà comunicata dal Referente Aziendale.

La scadenza dell'All. 17 a sistema è da considerarsi come promemoria per il successivo caricamento (mensile, trimestrale, semestrale, ecc.).



Hera_Pro
*il portale fornitori
del Gruppo Hera*  GRUPPO
HERA

Gestione Personale, Mezzi e Attrezzature

*Cos'è il CID?
Come si visualizza il CID nelle schermate riepilogative?*

≈ ◇ ≈

*Codice Identificativo Dipendente se a LUL, altrimenti trattasi di
codice da inserire per facilitare la lettura delle notifiche relative alla
scadenza dei documenti.*

Come si gestisce la documentazione del personale presente in cantiere, soprattutto in caso di rinnovo contratti, cessazioni o modifiche? Quali sono i passaggi per aggiornare i dati e assicurarsi che le modifiche siano recepite anche nelle compagini dei contratti?

≈ ◇ ≈

La documentazione dei lavoratori dev'essere caricata nell'APP Anagrafica Fornitore - Persone, Mezzi e Attrezzature.

Nel momento in cui viene associato il lavoratore alla squadra di un Contratto/Ordine devono essere scelte le abilitazioni create in automatico.

I Documenti che non creano abilitazioni vengono invece ereditati integralmente.

Nei casi rari e concordati con il RA di utilizzo della tipologia "Altro" è opportuno utilizzare nomi di file "parlanti".

<https://youtu.be/KoO-h-ASweE>

<https://youtu.be/3PWyyByUZfk>

<https://youtu.be/NJbTDbtvUk>

Come si effettua il caricamento massivo dei dipendenti? Quali sono i campi indispensabili nel file Excel e come si può ottimizzare la procedura per evitare di dover selezionare e caricare ogni dipendente singolarmente?

Come si gestisce il caricamento massivo dei dipendenti nei subappalti già autorizzati?

≈ ◇ ≈

Il caricamento massivo si può effettuare utilizzando il template scaricabile dal sistema. Tale caricamento massivo deve essere poi implementato con il caricamento, per ogni lavoratore / mezzo o attrezzatura, della documentazione specifica caratterizzante i requisiti abilitativi.

I campi obbligatori sono quelli che hanno intestazione colorata nel template.

<https://youtu.be/zRT9RTuKhJM>

*Come si gestisce la classificazione di mezzi particolari, come i bus?
È necessario caricare solo i mezzi operativi interni al cantiere o
anche le auto utilizzate dal capocantiere per recarsi sul sito?*

≈ ◇ ≈

*I bus possono essere inseriti come Vetture.
Le utilità di inserimento dei mezzi nell'apposito "Parco mezzi" sono
plurime: si pensi alla verifica degli eventuali requisiti richiesti in
gara e/o alla semplice necessità di fornire al RA/DL le targhe dei
mezzi autorizzati sui cantieri.
Gli stessi principi valgono per le attrezzature.*

Come si gestisce la cancellazione o la modifica di dipendenti caricati manualmente o massivamente?

Cosa fare se rimangono come risorse attive?

Come si gestiscono i lavoratori cessati e la loro visibilità nelle compagini?

≈ ♦ ≈

I Lavoratori Cessati sono visibili nell'anagrafica della Società nell'apposita sezione selezionabile. Essi si possono recuperare nel caso di proroga della validità del periodo di assunzione a tempo determinato o in caso di assunzione a tempo indeterminato; se si ritiene che la cessazione sia definitiva è opportuno cancellarli.

Istruzioni presenti nel manuale

https://www.gruppohera.it/documents/d/gruppohera/hera_pro-manuale-contratti-new-fornitori

Quando viene effettuata una modifica sull'anagrafica generale, la modifica viene riportata automaticamente anche nei contratti o occorre ricaricare il dipendente/mezzo?

≈ ◇ ≈

*Occorre fare una nuova versione della squadra.
Non è necessario ricaricare la persona perché il sistema la propone già, ma occorre sempre verificare le abilitazioni applicate.
Da novembre 2025 se la lista del Personale a disposizione / Parco mezzi / Parco attrezzature di un contratto (o più contratti) viene rifiutata perché un documento è scaduto o rifiutato, e il fornitore aggiorna la documentazione correlata mettendola in approvazione, il sistema crea in automatico una nuova versione già in approvazione a parità di lavoratori / mezzi / attrezzature inseriti precedentemente.*

Come si gestiscono le versioni delle compagini e le modifiche in corso d'opera?

≈ ♦ ≈

In caso di modifica a una squadra approvata occorre creare una nuova versione PRIMA di mettere in campo il nuovo operatore

<https://youtu.be/3PWyyByUZfk>

*Come si gestiscono i lavoratori con contratto di distacco, anche in presenza di più imprese o contratti?
Come si risolvono i casi di codice fiscale già inserito da altra impresa?*

≈ ♦ ≈

*Il Distacco, se lecito, dev'essere approvato dal RA/DL come specificato nel CSA contrattuale. Il lavoratore da inserire poi in anagrafica dovrà essere caratterizzato come Distacco nella "Tipologia" dell'anagrafica. Vedasi anche il manuale al link https://www.gruppohera.it/documents/d/gruppohera/hera_pro-manuale-anagrafica-fornitore-fornitori.
Al momento l'unica soluzione è inserire un CF con l'ultimo carattere modificato es, * . ,*

È possibile generare un PDF riepilogativo per ogni contratto che evidenzi i documenti inseriti e le scadenze?

≈ ◇ ≈

Al momento questo non è possibile, ma stiamo lavorando perché possa esserci una reportistica lato fornitore che aiuti anche questo tipo di controlli.