

Prot. N. 20250-10 S 335

DEL 07/11/2025 Avvio del nuovo servizio di Help Desk per supporto informatico

Cara collega, caro collega,

noi dei Sistemi Informativi Aziendali, per anni, abbiamo cercato di starti il più vicino possibile al fine di risolvere le varie problematiche relative alla tua postazione di lavoro (computer, stampanti, notebook, ecc.), oltre a darti supporto nell'utilizzo dei vari sistemi informativi in uso presso la nostra amministrazione (Atti Digitali, Protocollo, Anagrafe Sanitaria, ARCA, C4H, ecc.). Ma il nostro lavoro non si è limitato solo a questo. Ci sono tante altre attività che fanno pressione sulla nostra U.O. a seguito dell'avvio di vari progetti riguardanti il PNRR, la Telemedicina, il GDPR, la normativa NIS 2, ecc.). Ci sono poi le attività di gestione dei sistemi, della sicurezza, dei fornitori oltre ad attività amministrative di vario genere.

Negli ultimi anni, però, a fronte di una diminuzione di personale all'interno della nostra U.O. la quantità di servizi digitali è notevolmente aumentata. A causa di ciò, l'amministrazione ha deciso di esternalizzare la funzione di assistenza informatica per cui siamo lieti di annunciarvi l'introduzione e l'attivazione del nostro nuovo servizio di Help Desk, affidato alla ditta esterna Bresi S.r.l., che sarà pienamente operativo a partire da lunedì 10 novembre 2025.

Questo servizio è stato pensato per centralizzare e migliorare la gestione di tutte le richieste di supporto tecnico, operativo e per problematiche relative a strumenti, sistemi e infrastrutture aziendali. L'obiettivo principale è fornirvi un punto di contatto unico, rapido ed efficiente per risolvere i vostri problemi e rispondere ai vostri quesiti.

Per garantire una gestione efficiente e tracciabile di tutte le richieste vi invitiamo, quindi, ad utilizzare i seguenti canali:

1. Telefono

- Numero fisso **0971.1831377**
- Orari
 - Dal Lunedì al Venerdì, dalle 8:00 alle 18:00
 - Sabato e Domenica per richieste urgenti e non differibili

2. E-mail

- Indirizzo supportoasp@bresi.it
- Oggetto Inserisci un oggetto che faccia ben capire la natura della richiesta
- Corpo del messaggio Cerca di descrivere al meglio il problema per evitare richieste di chiarimenti da parte del personale preposto

Il nostro team di Help Desk si impegna a:

- Fornire una prima risposta telefonica entro 15 Sec (apertura del ticket)
- Risolvere i problemi con priorità **Alta** da 3 a 6 ore
- Risolvere i problemi con priorità **Bassa/Media** da 6 a 16 ore

Vi preghiamo di fornire il maggior dettaglio possibile nelle vostre richieste (messaggi di errore, screenshot, passi per riprodurre il problema) per permettere agli operatori di fornirvi un supporto più rapido ed efficace.

Siamo entusiasti di implementare questo miglioramento per l'intera organizzazione. Per qualsiasi domanda in merito al funzionamento del nuovo Help Desk, non esitate a contattare la segreteria SIA allo 0971.310284.

Il direttore della U.O.C. S.I.A.

Dott. Angelo Raffaele DALIA

