



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO E DEL SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE
DIREZIONE CENTRALE PER LE RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI
Ufficio per le Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione

- Alle Direzioni Regionali ed Interregionali dei Vigili del fuoco del soccorso pubblico e della difesa civile
- Ai Comandi dei Vigili del Fuoco
- Agli Uffici di diretta collaborazione con il Capo Dipartimento
- Agli Uffici di diretta collaborazione con il Capo del Corpo Nazionale dei VVF
- Alle Direzioni Centrali del Dipartimento dei Vigili del fuoco del soccorso pubblico e della difesa civile
- All' Ufficio Centrale Ispettivo
- All' Opera Nazionale Assistenza VVF

(Invio tramite via posta elettronica certificata)

OGGETTO: Servizio di assistenza informatica h24. Nuove modalità di attivazione.

Il servizio di assistenza tecnica per la conduzione, monitoraggio e manutenzione dei sistemi informatici gestiti dal CED del Dipartimento, a decorrere dal **01.04.2022**, sarà attivabile secondo le seguenti modalità:

1. Accesso alla piattaforma WEB:

I referenti informatici già accreditati possono collegarsi, utilizzando le credenziali del dominio @dipvvf.it, al nuovo indirizzo:

<https://helpdesk.dipvvf.it>

2. Comunicazione via email:

I referenti informatici già accreditati, utilizzando il proprio account individuale di posta @vigilfuoco.it, possono inviare una mail all'indirizzo:

helpdesk@vigilfuoco.it

La mail dovrà essere strutturata come segue:



Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DEI VIGILI DEL FUOCO E DEL SOCCORSO PUBBLICO E DELLA DIFESA CIVILE
DIREZIONE CENTRALE PER LE RISORSE LOGISTICHE E STRUMENTALI
Ufficio per le Tecnologie dell'Informazione e della Comunicazione

- SEDE = Indicare la sede di appartenenza o la sede per la quale si sta richiedendo assistenza
- NOME = Nome di chi sta chiamando (se non è il mittente dell'email)
- COGNOME = Cognome di chi sta chiamando (se non è il mittente dell'email)
- EMAIL AGGIUNTIVA = eventuale email aggiuntiva da inserire sul ticket per informare una seconda persona
- TIPO CHIAMATA = Segnalazione di *incident* o richiesta
- SERVIZIO/SISTEMA = Descrivere il servizio impattato dal malfunzionamento
- TELEFONO = Recapito Telefonico
- DESCRIZIONE = Descrizione riassuntiva del malfunzionamento o della richiesta

3. Comunicazione telefonica:

Il servizio è contattabile telefonicamente al numero:

02.30412920

Nei giorni feriali dalle 08.00 alle 20.00 può essere utilizzato dai soli referenti informatici. Nei giorni festivi e dalle 20.00 alle 08.00 le chiamate possono provenire da tutto il Personale in servizio esclusivamente per problematiche relative ai seguenti sistemi: SO115, SIPEC, GAC, SUPREME, Piattaforma REPORT, CAP, VIGILIA, AFM, CONGE.

Il chiamante dovrà indicare le proprie generalità (nominativo, indirizzo email e sede di servizio) e il nominativo del proprio referente informatico.

In tutti i casi elencati, l'evasione della richiesta verrà segnalata al richiedente mediante uso della sua casella posta elettronica istituzionale.

La presente nota sostituisce e annulla la precedente prot. 3992 del 20/11/2019, e sarà pubblicata in apposita pagina sulla intranet del Dipartimento.

IL DIRIGENTE

(Dott. Ing. Davide POZZI)

(documento firmato digitalmente ai sensi di legge)