



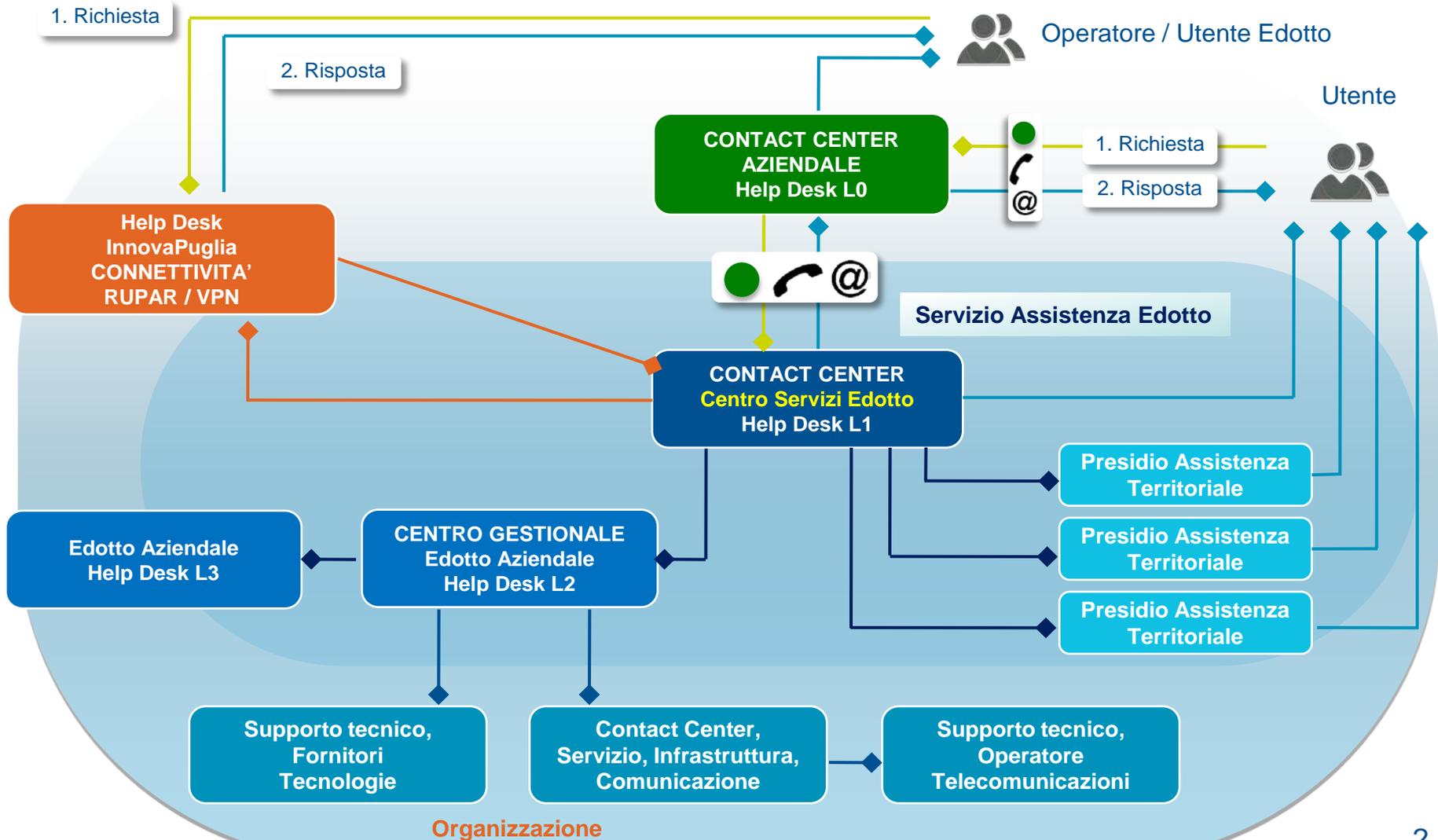
# edotto

Nuovo Sistema Informativo Sanitario  
Regione Puglia



**Assistenza e supporto agli utenti  
Edotto**

# Schema modello organizzativo **generale** dei servizi di help desk per l'assistenza agli utenti Edotto: *assistenza multilivello*



## Help desk livello 0 (zero)

- L'Help Desk di Livello 0 (aziendale), è messo a disposizione direttamente da ciascuna Azienda o Ente SSR ed ha il compito di interagire con la propria utenza, rispondendo direttamente alle richieste di assistenza con particolare riferimento alle problematiche di connettività, di funzionamento delle postazioni di lavoro, delle policy di sicurezza, di funzionamento o supporto sui sistemi informativi attivi presso ciascuna Azienda/Ente; l'Help Desk di livello 0 (aziendale) trasferisce agli Help Desk di livello 1 le richieste di assistenza relative a sistemi informativi regionali.



## Help desk livello 1

- L'Help Desk di livello 1 è messo a disposizione da ciascun progetto di Sanità Elettronica regionale e offre assistenza sui singoli sistemi informativi agli utenti utilizzatori.



## Help desk connettività

- L'Help Desk per le problematiche di connettività ad Edotto è messo a disposizione per gli utenti «esterni» quali i MMG/PLS, Privati accreditati ed altri operatori convenzionati.

# Help Desk di livello 0 (zero): *il contact center aziendale*

Il servizio di Help Desk aziendale – denominato Help Desk di livello 0 (zero) – è organizzato e messo a disposizione **direttamente da ciascuna Azienda Sanitaria ed Ente del SSR** per i propri utenti / operatori. Esso:

- ✓ è il punto di primo contatto per gli operatori che utilizzano uno dei sistemi informativi aziendali e/o regionali (ci sono eccezioni per alcune categorie di soggetti convenzionati o esterni);
- ✓ ha il compito di esaminare il problema esposto dall'utente e, sulla base di una prima diagnosi effettuata, di prendere in carico e risolvere le problematiche di propria competenza oppure, in caso di problematiche applicative, di attivare il servizio di Help Desk di livello superiore o specifico del sistema informativo utilizzato dall'utente.

Al servizio di Help Desk di livello 0 **compete**, quindi, **l'assistenza agli utenti che necessitano della soluzione di un malfunzionamento hardware o software** e, in particolare, **compete** l'assistenza per le problematiche, malfunzionamenti, esigenze diverse relative, tra l'altro, al corretto funzionamento:

- a) **delle reti** (locali, geografiche, ecc..) a servizio dei sistemi informativi attivi (aziendali e regionali);
- b) **delle postazioni di lavoro** (personal computer, monitor, periferiche, lettori, ecc..) utilizzate dagli utenti per i diversi sistemi informativi (aziendali e regionali);
- c) **dei sistemi di sicurezza** attivati per la protezione delle postazioni di lavoro e dei sistemi informativi;
- d) **dei software di utilità**, di automazione d'ufficio, di base;
- e) **dei sistemi informativi aziendali**.

Il servizio deve, altresì, analizzare e gestire tutte le fattispecie in cui l'utente non sia in grado autonomamente di determinare i motivi alla base del malfunzionamento del sistema informativo utilizzato. Nel caso in cui il problema rilevato non sia di competenza aziendale, il servizio di Help Desk di livello 0 deve trasferire la richiesta al servizio di Help Desk di livello superiore o specializzato affinché sia presa in carico oppure deve indicare all'utente i riferimenti del servizio di Help Desk da contattare per la soluzione del problema software.

Il servizio di Help Desk di livello 1 è organizzato e messo a disposizione:

- ✓ **da ciascuna Azienda Sanitaria ed Ente del SSR per i propri sistemi informativi aziendali;**
- ✓ **dalla Regione Puglia per i diversi sistemi informativi regionali di Sanità Elettronica.**

Il servizio di Help Desk di livello specializzato interviene per la soluzione di problemi specifici relativi:

- al non corretto funzionamento del sistema applicativo;
- per la raccolta di esigenze di modifica, miglioramento o evoluzione del sistema applicativo utilizzato dagli operatori;
- per fornire supporto per il corretto e migliore utilizzo del sistema applicativo.

# Help Desk di livello 1 di *Edotto*: L'assistenza specializzata agli utenti

Il servizio di Help Desk di Livello 1 relativo al **sistema Edotto** è messo a disposizione dalla Regione Puglia mediante il fornitore del sistema Edotto.

Esso è organizzato mediante Centri Servizi aziendali dislocati su tutto il territorio regionale. Tali strutture sono presidiate da personale del fornitore Edotto.

Gli utenti del sistema Edotto possono rivolgersi direttamente a questo servizio di Help Desk, e non solo all'Help Desk di livello 0, **qualora siano già certi che la “domanda / richiesta / problema” da formulare sia relativa al sistema Edotto.**

Si deve porre attenzione al fatto che evidenti **impossibilità di collegamento al sistema (rete) o problemi connessi al funzionamento delle postazioni di lavoro devono essere sempre segnalati all'Help Desk di livello 0 (aziendale)** affinché tale servizio verifichi la fonte dell'anomalia e, in caso dipenda da componenti hardware e software di competenza dell'Azienda Sanitaria/Istituto interviene per la risoluzione. In caso contrario inoltra la segnalazione all'Help Desk di Livello 1 del sistema «Edotto».

**Al servizio di Help Desk di Livello 1 del sistema «Edotto» compete, quindi, l'assistenza tecnico - applicativa per le sole problematiche o esigenze correlate alle aree applicative Edotto.**

## Help Desk connettività Edotto:

### ***l'assistenza specializzata per utenti «esterni» per connettersi ad Edotto***

La Regione Puglia ha attivato mediante la società «in house» InnovaPuglia un servizio mirato agli utenti «esterni» ovvero agli utenti che non utilizzano le reti e/o le postazioni di lavoro attestate su reti ASL/AOU/IRCCS, per fornire **supporto ed assistenza limitato alle problematiche di connettività**.

Il Servizio è, quindi, rivolto particolarmente alle seguenti categorie, per permettere la connessione al sistema Edotto:

- Medici di Assistenza Primaria (medici di Medicina Generale)
- Medici Pediatri di Libera Scelta
- Medici di Continuità Assistenziale, di Medicina dei Servizi Territoriali
- Medici Specialisti Ambulatoriali Interni,
- Medici di Emergenza Sanitaria Territoriale
- Altre Professionalità sanitarie (medici veterinari, psicologi, chimici, biologi, ecc..)
- Strutture private accreditate
- Fornitori di dispositivi protesici
- Operatori di altre Amministrazioni Pubbliche (Comuni, Forze dell'Ordine, ecc..)



# edotto

Nuovo Sistema Informativo Sanitario  
Regione Puglia



**I recapiti e gli orari dei servizi di  
assistenza (help desk)**

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*



Nuovo Sistema Informativo Sanitario  
Regione Puglia

## Assessorato alle Politiche della Salute

### Help Desk livello 0 per utenti Assessorato

Assessorato	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/VEN 08:30-12:30 14:00-17:00	080 4670800	080 4670327	helpdesk.regione@innova.puglia.it
Reperibilità	SABATO, FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI			

### Help Desk utenti **Edotto** Assessorato, Agenzie, Organismi regionali

Centro Servizi Edotto Assessorile	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	080 5403597 Int. 3597	080 5403130 Int. 3130	hd.edottoaps@svimservice.it
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	0805362500		
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI	0805362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*



Nuovo Sistema Informativo Sanitario  
Regione Puglia

## ASL BARI

### Help Desk livello 0 per utenti dell'ASL BA

ASL BA	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00 SAB 08:00 – 13:00	080 5842900 Int 2900		hd0.edotto@asl.ba.it
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI			

### Help Desk utenti **Edotto** ASL BA

Centro Servizi Edotto ASL BA	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	080 5842910 Int. 2910		hd.edottoaslba@svimservice.it
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500	080 5842945 Int. 2945	
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI	080 5362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*



Nuovo Sistema Informativo Sanitario  
Regione Puglia

## Azienda Ospedaliero Universitaria «Policlinico»

### Help Desk livello 0 per utenti dell'AOU Policlinico

Policlinico	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/SAB 08:00 – 14:00 LUN/VEN 15:00 – 20:00	080 5592729	0805575740	helpdesk@policlinico.ba.it
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI			

### Help Desk utenti **Edotto** AOU Policlinico

Centro Servizi Edotto ASL BA	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	080 5842180 Int. 2180	080 5842945 Int. 2945	hd.edottoaslba@svimservice.it
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500		
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI	080 5362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*



Nuovo Sistema Informativo Sanitario  
Regione Puglia

## IRCCS «Giovanni Paolo II»

### Help Desk livello 0 per utenti dell'Istituto

IRCCS	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/VEN			
Reperibilità	SABATO, FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI			

### Help Desk utenti **Edotto** dell'Istituto

Centro Servizi Edotto ASL BA	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	080 5842180 Int. 2180		
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500	080 5842945 Int. 2945	hd.edottoaslba@svimservice.it
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI	080 5362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*

## IRCCS «De Bellis»

### Help Desk livello 0 per utenti dell'Istituto

IRCCS	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/VEN			
Reperibilità	SABATO, FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI			

### Help Desk utenti **Edotto** dell'Istituto

Centro Servizi Edotto ASL BA	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	080 5842180 Int. 2180		
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500	080 5842945 Int. 2945	hd.edottoaslba@svimservice.it
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI	080 5362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*



Nuovo Sistema Informativo Sanitario  
Regione Puglia

## IRCCS «Miulli»

### Help Desk livello 0 per utenti dell'Istituto

IRCCS	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/VEN 08:00 – 14:00	080 3054332 080 3054498 080 3054481 080 3054223		ced.miulli@miulli.it
Reperibilità	SABATO, FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI			

### Help Desk utenti **Edotto** dell'Istituto

Centro Servizi Edotto ASL BA	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	080 5842180 Int. 2180		
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500	080 5842945 Int. 2945	hd.edottoaslba@svimservice.it
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI	080 5362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*



Nuovo Sistema Informativo Sanitario  
Regione Puglia

## ASL BRINDISI

### Help Desk livello 0 per utenti dell'ASL BR

ASL BR	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/VEN 08:00 – 17:30	0831 510053 Int 2053		help-desk@asl.brindisi.it
Presidio del sabato	SAB 08:00 – 12:30	0831 510053 Int 2053	02 36656390	
Reperibilità	SABATO, FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI			

### Help Desk utenti **Edotto** dell'ASL BR

Centro Servizi Edotto ASL BR	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	0831 510222 Int. 2222		hd.edottoaslbr@svimservice.it
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500	0831 510010 Int. 2010	
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI	080 5362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*

## IRCCS «Medea»

### Help Desk di livello 0 dell'Istituto

IRCCS	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/GIO 8:00-12:30 e 13:30 -17:30 VEN 8:00-12:00	0831 349439 0831 349316		ced@os.lnf.it
Reperibilità	SABATO, FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI			

### Help Desk utenti **Edotto** dell'Istituto

Centro Servizi Edotto ASL BR	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	0831 510222 Int. 2222	0831 510010 Int. 2010	hd.edottoaslbr@svimservice.it
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500		
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI	080 5362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*



Nuovo Sistema Informativo Sanitario  
Regione Puglia

## ASL BAT

### Help Desk livello 0 per utenti ASL BT

ASL BT	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/VEN 08:00 – 14:00 MAR e GIO 15:30 – 18:00	0883 299424 0883 299427 0883 299428 0883 299767 0883 299781		ceddg@auslbatuno.it  helpdesk.edotto@aslbat.it
Reperibilità	SABATO, FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI			

### Help Desk utenti **Edotto** ASL BT

Centro Servizi Edotto ASL BT	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	0883 299731 Int. 2731		
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500	0883 299723 Int. 2723	hd.edottoaslbt@svimservice.it
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI	080 5362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*

## ASL FOGGIA

### Help Desk livello 0 per utenti ASL FG

ASL FG	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00 SAB 08:00 – 13:00	0881 884568 0881 884570	0881 884570	hd0_edotto@aslfg.it
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI			

### Help Desk utenti **Edotto** ASL FG

Centro Servizi Edotto ASL FG	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	0881 884544 Int. 6544	0881 884683 Int. 6683	hd.edottoaslfg@svimservice.it
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500		
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI	080 5362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*

## Azienda Ospedaliero Universitaria «Ospedali Riuniti»

### Help Desk livello 0 per utenti AOU Ospedali Riuniti

A. O.	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/VEN			
Reperibilità	SABATO, FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI			

### Help Desk utenti **Edotto** AOU Ospedali Riuniti

C.S. Edotto ASL FG	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	0881 884544 Int. 6544		
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500	0881 884683 Int. 6683	hd.edottoaslfg@svimservice.it
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI	080 5362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*

## IRCCS «Casa Sollievo della Sofferenza»

### Help Desk livello 0 per utenti dell'Istituto

IRCCS	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/VEN 8.00-14.00 e 15.30-20.00 SAB 8.00 - 14.00	0882 410440		helpdesk@operapadrepio.it
Reperibilità	SABATO, FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI			

### Help Desk utenti **Edotto** dell'Istituto

Centro Servizi Edotto ASL FG	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	0881884544 Int. 6544		hd.edottoaslfg@svimservice.it
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500	0881 884683 Int. 6683	
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI	080 5362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*



Nuovo Sistema Informativo Sanitario  
Regione Puglia

## ASL LECCE

### Help Desk livello 0 per utenti dell'ASL

ASL LE	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN, MER, VEN 7:30-18:00 MAR, GIO 7.30 - 18.30 SAB 7.30 - 13.30	0832 215781 0832 215913	0832 215915	ced.supporto@ausl.le.it
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI			

### Help Desk utenti **Edotto** dell'ASL

Centro Servizi Edotto ASL LE	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	0832 226074 Int. 78074	0832 226077 Int. 78077	hd.edottoaslle@svimservice.it
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500		
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI	080 5362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*

## Ente Ecclesiastico «Card. G. Panico»

### Help Desk livello 0 per utenti dell'Ente

E. E.	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/VEN 7:30 – 19:30	0833 773111		ced@piafondazionepanico.it
Reperibilità	SABATO, FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI			

### Help Desk utenti **Edotto** dell'Ente

Centro Servizi Edotto ASL LE	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	0832 226074 Int. 78074	0832 226077 Int. 78077	hd.edottoaslle@svimservice.it
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500		
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDATI	080 5362555		

# Il sistema di assistenza agli utenti: *i recapiti dei servizi di help desk*

## ASL TARANTO

### Help Desk livello 0 per utenti dell'ASL

ASL TA	giorni e orari	Telefono	Fax	e-mail
Presidio	LUN/VEN 8:00 – 18:00 SAB 08.00 – 14:00	099 7786758	099 7786708	ced.supporto@ausl.ta.it
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI			

### Help Desk utenti **Edotto** dell'ASL

Centro Servizi Edotto ASL TA	giorni e orari	telefono	Fax/segreteria telefonica	e-mail
Presidio	LUN/VEN 07:00 – 18:00	099 7786777 Int. 1777	099 7786006 Int. 1006	hd.edottoaslta@svimservice.it
Presidio unico del sabato	SAB 08:00 – 13:00	080 5362500		
Reperibilità	FESTIVI, NOTTURNO e ORARI NON PRESIDIATI	080 5362555		

# Ambiti di assistenza utenti sistema applicativo Edotto: *i Centri Servizio Edotto*

## CS Assessorato

Utenti Assessorato, Agenzie e Organismi regionali

## CS ASL FG

Utenti ASL FG, AOU «Ospedali Riuniti», IRCCS «Casa Sollievo della Sofferenza» e MMG/PLS, medici convenzionati, strutture private, altre professionalità sanitarie del territorio

## CS ASL BA

Utenti ASL BA, IRCCS Giovanni Paolo II, IRCCS «Miulli», IRCCS «De Bellis», AOU «Policlinico», IRCCS «Maugeri» e MMG/PLS, medici convenzionati, strutture private, altre professionalità sanitarie del territorio

## CS ASL BT

Utenti ASL BT e MMG/PLS, medici convenzionati, strutture private, altre professionalità sanitarie del territorio

## CS ASL TA

Utenti ASL TA e MMG/PLS, medici convenzionati, strutture private, altre professionalità sanitarie del territorio

## CS ASL BR

Utenti ASL BR, IRCCS «Medea» e MMG/PLS, medici convenzionati, strutture private, altre professionalità sanitarie del territorio

## CS ASL LE

Utenti ASL LE, Ente Ecclesiastico «Card.G.Panico» e MMG/PLS, medici convenzionati, strutture private, altre professionalità sanitarie del territorio

# Assistenza tecnica (help desk) di InnovaPuglia dedicata all'utenza Edotto con problematiche di connettività (Rupar/VPN)

## 1. Servizio di help desk solo per problematiche di connettività ad Edotto mediante RUPAR-SPC attraverso VPN

1. Guida alla configurazione del software VPN-client

2. Rigenerazione delle credenziali deboli per connettività

3. Analisi dei problemi di connettività

## 2. Numero verde gratuito da rete fissa e da rete mobile



3. e-mail: [sanita.hd@sanita.puglia.it](mailto:sanita.hd@sanita.puglia.it)

4. Orario: dal Lunedì al Venerdì dalle 9.00 alle 17.00