

## Come richiedere ASSISTENZA per problematiche relative alla BDNA (Stazione Appaltante)

Il Servizio di Assistenza agli utenti della BDNA viene gestito tramite il Service Desk Applicativo del Dipartimento per l'Amministrazione generale, per le Politiche del Personale dell'Amministrazione Civile e per le Risorse Strumentali e Finanziarie. La pagina di benvenuto del portale **Service Desk** è raggiungibile al seguente indirizzo web <https://assistenzaciv.interno.gov.it/benvenuto>

Si consiglia di cliccare su **DOMANDE FREQUENTI - BDNA** per consultare le FAQ che contengono soluzioni alle più comuni problematiche relative alla BDNA e possono aiutare a risolvere la problematica riscontrata senza aprire un ticket. Cliccare sulla sezione **BDNA- Assistenza** per problematiche relative all'accesso/utenza o sulla sezione **BDNA-Applicativo** per problematiche relative all'applicativo.

### Come aprire un nuovo ticket:

- Cliccare su **ACCEDI** ed eseguire il **LOGIN AL SERVIZIO** utilizzando uno dei sistemi di identificazione digitale SPID o CIE (entrambi almeno di 2° livello) o CNS/ATe
- Cliccare su **Ticket** /Nuovo Ticket poi su \* **Applicativo** poi su ► **BDNA – Assistenza o BDNA-Applicativo** poi sul motivo generico della richiesta di assistenza e infine sul motivo specifico. **Attenzione!** Cliccare sul simbolo ► a sinistra di ogni motivo generico per visualizzare la lista dei rispettivi motivi specifici.
- Sia nell'oggetto che nel testo del ticket indicare *nome cognome CODICE FISCALE* dell'utente per cui si richiede assistenza e la problematica riscontrata.

Il ticket, che sarà registrato con un *numero identificativo* da citare in caso di eventuali ulteriori comunicazioni, potrà essere consultato fino alla risoluzione e – se in stato “*chiuso*” - può essere riaperto cliccando su **I miei ticket**, si prega pertanto di non aprire più ticket per la stessa problematica.

Cliccare su **MANUALE UTENTE** per consultare istruzioni d'uso del Service Desk più dettagliate.

ESCLUSIVAMENTE NEL CASO IN CUI non sia possibile accedere direttamente al Service Desk si può inviare un'email ad [assistenza.dipp@interno.it](mailto:assistenza.dipp@interno.it) che sarà trasformata in “ticket” pertanto questa modalità di richiesta di assistenza comporterà tempi di risposta più lunghi.