

## **Posta elettronica "regione.sicilia.it - Informazioni sui servizi di assistenza e sulle modalità di erogazione del servizio**

Si comunica che è attivo, a cura del fornitore aggiudicatario della convenzione (Aruba S.p.A.), un servizio di help desk ed assistenza, fruibile da ogni utente dell'Amministrazione Regionale, fornito in modalità multi-canale: **telefono**, **piattaforma web** e **posta elettronica**.

**Telefono** - *Numero verde gratuito 800 993 915* - Dal lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 17:00 (escluso festivi), ed il sabato dalle ore 8:00 alle ore 14:00 (escluso festivi). Si dovrà fornire, quando richiesto, il Codice Assistenza dedicato alla Regione Siciliana: 90101

**Piattaforma web** - <https://assistenza.pelconsip.aruba.it/> - 24 ore x 7 giorni

- **Accesso**: Nome utente: la propria casella sul dominio regione.sicilia.it
- **Password**: la password di accesso alla casella
- **Utilizzo**: effettuare una "richiesta di assistenza", utilizzando lo strumento di "Ticketing", disponibile nella piattaforma, che garantirà la tracciatura dei tempi di lavorazione al netto di eventuali sospensioni delle stesse in attesa di riscontri dall'utente.

**Posta elettronica**: [enduser.convenzionepel@staff.aruba.it](mailto:enduser.convenzionepel@staff.aruba.it) - 24 ore x 7 giorni

**Utilizzo**: inviare e-mail dal proprio indirizzo di posta elettronica sul dominio regione.sicilia.it

**IMPORTANTE** - Si segnala la possibilità di inserire **un indirizzo e-mail di recupero** password al quale verranno inviate le istruzioni di recupero della password.

Tale funzionalità è disponibile, accedendo tramite la webmail:

- per le caselle "**basic/standard**" "Opzioni" > "Preferenze" > "Parametri Generali"
- per le caselle "**Advanced**" "Preferenze" > "Account" > "Impostazioni account principale" > "Impostazioni dell'account di recupero password".

Si ricorda altresì che ai seguenti indirizzi sono disponibili alcune guide operative:

<https://guide.convenzionepel.aruba.it/guide-online/>

<https://guide.pelconsip.aruba.it/leggi-le-email-su-tutti-i-tuoi-dispositivi/>

Il Centro Supporto Utente della Regione Siciliana (CSU) fornirà in ogni caso informazioni generali e supporto sull'utilizzo delle funzionalità dei nuovi sistemi, per le configurazioni dei client di posta e fornirà assistenza per le segnalazioni di irraggiungibilità del sistema di posta dalla rete intranet della Regione Siciliana (RTRS) o in VPN.

Si informa infine che, in seguito all'adesione della Regione Siciliana alla Convenzione "Consip PEL" e alla migrazione verso i sistemi gestiti dal fornitore aggiudicatario (Aruba S.p.A), il servizio di posta elettronica regionale è erogato da quest'ultimo secondo le modalità e le tempistiche di esecuzione previste nella Convenzione menzionata. Qualsiasi richiesta di attività viene pertanto inoltrata al fornitore Aruba S.p.A. Le richieste di variazioni contrattuali (creazione di nuove caselle, cancellazione delle utenze o ampliamento della capacità delle caselle, etc.) comportano l'esigenza di effettuare un procedimento di ordine e acquisto in riferimento alle condizioni economiche della Convenzione "Consip PEL".

---

## **Istruzioni cambio password nuova posta elettronica**

Il sistema, mediante avviso visibile accendendo dalla webmail, obbligherà l'utilizzatore della casella ad effettuare il cambio password.

In caso di utilizzo di client (tramite PC o dispositivo mobile), il sistema fornirà un messaggio di errore password.

Per effettuare il cambio password è strettamente necessario accedere alla webmail, inserire username (compreso il dominio, es.

mario.rossi@regione.sicilia.it) e la password provvisoria attualmente in uso, rinvenibile nella modalità indicata nelle precedenti comunicazioni.

**Non devono essere utilizzati i link: "Password dimenticata?" o "Recupero password"**

**La password NON dovrà essere uguale a quella utilizzata in precedenza. Si rappresenta che l'utilizzo della password precedente causerà il blocco della casella.** La nuova password personale dovrà contenere un numero di caratteri compresi tra 8 e 16, dei quali:

- - minimo 1 carattere maiuscolo
- - minimo 1 carattere minuscolo
- - minimo 1 carattere numerico

I caratteri consentiti sono:

- qualsiasi carattere compreso tra a-z, A-Z, 0-9 o trattino basso , altrimenti detto "underscore", cioè il carattere \_

**N.B. : nel caso di utilizzo di caratteri speciali, sono consentiti unicamente quelli sotto riportati:**

**! # \$ % & ' + , - . : ; < = > ? @ [ \ ^ ` | } ~**

---

Per ulteriori approfondimenti sulle funzionalità del nuovo sistema di posta elettronica è comunque possibile consultare l'apposita sezione dedicata, realizzata dal fornitore aggiudicatario della convenzione, disponibile all'indirizzo:

<https://guide.convenzionepel.aruba.it/>

Si precisa inoltre che la rubrica ed eventuali regole impostate sulla precedente webmail non verranno migrate e dovranno pertanto essere riconfigurate nella nuova webmail Consip PEL Aruba.

Si comunica infine che l'attuale sistema di posta sarà comunque accessibile, (esclusivamente tramite webmail e in sola lettura), sino al 31 Marzo 2021 accedendo utilizzando le precedenti credenziali all'indirizzo:

<https://mail.regione.sicilia.it/>