



**FAI CRESCERE
LA TUA AZIENDA**



Servizi Informatici
ONLY SOLUTIONS

CENTRALINO IN CLOUD IL NUOVO MODO DI VIVERE LA TELEFONIA.

Elevato risparmio sui canoni telefonici e di manutenzione. A tua disposizione l'**evoluto SISTEMA WEB PHONE** che non ti farà mai perdere la connessione con i tuoi clienti.



I VANTAGGI

Nessun centralino fisico

Nessun costo di manutenzione

Le sedi esterne possono essere gestite come interni

I cellulari sono riconosciuti come (numeri) interni

Possibilità di comporre il numero direttamente dalla rubrica del tuo computer

In caso di guasto della linea ADSL il cellulare può essere il centralino di backup

Il centralino è un'applicazione web: è accessibile da qualsiasi device

Chiamate in ingresso illimitate e gestite dall'applicazione

Tariffe di chiamata tra le più basse sul mercato

Telefonate tramite cellulare con **servizio privacy del proprio numero**: verrà visualizzato il numero telefonico dell'ufficio

SERVIZI DI PERSONALE TECNICO IN OUTSOURCING

Avere in azienda un **tecnico già formato e costantemente aggiornato** sulle ultime novità con un'esperienza alle spalle importante senza doverlo assumere?

Oggi è possibile con il ns. **servizio di outsourcing che puoi utilizzare quando e come vuoi** in base alle tue necessità.

- PERSONALE TECNICO CERTIFICATO MICROSOFT
- PERSONALE TECNICO JUNIOR
- PERSONALE DI HELP DESK CERTIFICATO ITIL FOUNDATION
- RIPARATORI PERIFERICHE DI STAMPA
- TECNICI HARDWARE PC E NOTEBOOK



PROGETTAZIONE E SVILUPPO SISTEMI IN CLOUD

Il **CLOUD COME NUOVA RISORSA IT** in azienda in grado di garantirti **sicurezza** informatica, rispetto delle nuove normative sulla **privacy** e **accesso** ai tuoi sistemi sempre e ovunque ti trovi.

I VANTAGGI

Implementazione e creazione
sistemi OFFICE IN CLOUD

Creazione **gruppi di lavoro**
in cloud

Cloud ibridi con sistemi di storage locali

Gestione sistemi di **videoconferenza** con
strumenti in cloud

Creazione **DISASTER RECOVERY** in cloud

Virtualizzazioni

SISTEMI FULL CLOUD gestiti in ambiente
Microsoft Azure



SERVIZI INFORMATICI OFFERTI

- SERVIZIO DI PROGETTAZIONE
- ANALISI DELLA SICUREZZA INFORMATICA
- ANALISI E GESTIONE DELLA PRIVACY GDPR 2018
- DISASTER RECOVERY
- BUSINESS CONTINUITY
- SERVIZIO DI INSTALLAZIONE
- SERVIZIO DI RIPARAZIONE ON SITE / ON CENTER
- CORSI PERSONALIZZATI DI OFFICE 365 E SOCIAL COLLABORATION IN CLOUD
- SERVIZIO DI CONSEGNA
- SERVIZIO DI RITIRO E SMALTIMENTO





SODDISFATTISSIMO
GARANZIE, NON PROMESSE

www.dnaservizi.com/soddisfattissimo

Poche righe per presentare questo **incredibile prodotto** che ti permetterà di ricevere un **servizio di assistenza tecnica mai visto prima**.

Dopo un anno circa di interviste abbiamo notato che **oltre il 60 %** delle aziende è scontento dell'assistenza informatica ricevuta.

Abbiamo deciso di **cambiare le regole del gioco** creando **quattro tipologie di assistenza in grado di soddisfare qualsiasi esigenza**.

Ma non ci siamo fermati qui...

Se non rispetteremo i parametri dichiarati all'interno del contratto **non pagherai il canone mensile** ma soprattutto lo pagherai solo dopo aver ricevuto il servizio e aver verificato che tutto sia stato rispettato.

SODDISFATTISSIMO STANDARD

1.

- Servizio di assistenza e consulenza informatica sia sistemistica che di base con abbonamento annuale ma con fatturazione mensile dopo la ricezione dello stesso.
- Servizio attivo tramite **help desk** dal lunedì al venerdì con orario dalle ore 9 - 12.30 / 15 - 18
- Tempi di risposta dall'apertura della chiamata entro max 2 ore
- Tempo di intervento del sistemista/tecnico entro max 16 ore lavorative
- **Assistenza remota "REMOTE STANDARD" inclusa nel pacchetto**
- Fatturazione del servizio il primo giorno del mese successivo se e soltanto se tutti i parametri dell'accordo sono stati rispettati, in caso contrario nessun addebito.
- Pagamento del servizio entro 5 giorni

SODDISFATTISSIMO EXECUTIVE

2.

- Servizio di assistenza e consulenza informatica sia sistemistica che di base con abbonamento annuale ma con fatturazione mensile dopo la ricezione dello stesso.
- Servizio attivo tramite help desk dal lunedì al venerdì con orario dalle ore 8 - 12,30. 15 - 19
- Tempi di risposta dall'apertura della chiamata entro max 1 ora
- Tempo di intervento del sistemista/tecnico entro max 8 ore lavorative
- **Assistenza remota "REMOTE EXECUTIVE" inclusa nel pacchetto**
- Postazione di lavoro completa anche di periferiche compresa nel contratto come muletto
- Fatturazione del servizio il primo giorno del mese successivo se e soltanto se tutti i parametri dell'accordo sono stati rispettati, in caso contrario nessun addebito.
- Pagamento del servizio entro 5 giorni

SODDISFATTISSIMO PREMIUM

3.

- Servizio di assistenza e consulenza informatica sia sistemistica che di base con abbonamento annuale ma con fatturazione mensile dopo la ricezione dello stesso.
- Servizio attivo tramite help desk dal lunedì al venerdì con orario dalle ore 8 – 23
- Tempi di risposta dall'apertura della chiamata entro max 1 ora
- Tempo di intervento del sistemista/tecnico entro max 6 ore lavorative
- **Assistenza remota "REMOTE EVERY DAY" inclusa nel pacchetto**
- Postazione di lavoro completa anche di periferiche compresa nel contratto come muletto
- Fatturazione del servizio il primo giorno del mese successivo se e soltanto se tutti i parametri dell'accordo sono stati rispettati, in caso contrario nessun addebito.
- Pagamento del servizio entro 5 giorni

SODDISFATTISSIMO GOLD

4.

- Servizio di assistenza e consulenza informatica sia sistemistica che di base con abbonamento annuale ma con fatturazione mensile dopo la ricezione dello stesso.
- Servizio attivo tramite **help desk tutti i giorni H 24**
- Tempi di risposta dall'apertura della chiamata entro max 1 ora
- Tempo di intervento del sistemista/tecnico entro max 4 ore lavorative
- **Assistenza remota "REMOTE EVERY DAY" inclusa nel pacchetto**
- Postazione di lavoro completa anche di periferiche compresa nel contratto come muletto
- Fatturazione del servizio il primo giorno del mese successivo se e soltanto se tutti i parametri dell'accordo sono stati rispettati, in caso contrario nessun addebito.
- Pagamento del servizio entro 5 giorni

Se nessuno di questi pacchetti risponde alle tue esigenze esiste la **chiamata spot**.
Su questa tipologia non vengono garantiti tempi di intervento.

Negli ultimi due anni abbiamo investito tanto nella **creazione e gestione della teleassistenza**.

Come sicuramente ti sarai accorto ogni volta che ci contatti, i ns. tecnici cercano prima di risolvere il guasto da remoto collegandosi direttamente al tuo pc.



Specialista di Office 365 giorni all'anno

PERCHÉ È IMPORTANTE IMPLEMENTARE SEMPRE DI PIÙ L'ASSISTENZA DA REMOTO

1. Risposta immediata
2. Presa in carico del problema in real time
3. Fermo macchina molto inferiore rispetto al tradizionale intervento tecnico
4. Costi di fermo macchina e di assistenza inferiori

CHE COSA CAMBIERÀ NEL 2018?

Un nuovo **sistema di ticketing** sarà a breve implementato sui nostri sistemi, esso sarà direttamente collegato al ns. centralino web permettendoti di aprire in automatico le chiamate e di avere il **contatto telefonico con il tecnico** in modo da monitorare le chiamate.

Da gennaio infatti per agevolare il lavoro dei tecnici, non sarà più possibile avere numeri di cellulari diretti, ma il tutto verrà gestito dal sistema ticketing.

Sempre con la volontà di darti **tempi più rapidi di intervento sia on site che in remoto** abbiamo pensato per te a **diverse tipologie di teleassistenza** così da poter scegliere in piena libertà la tipologia a te più convenevole.

Ecco i costi per i 4 servizi di teleassistenza

REMOTE STANDARD

Assistenza remota con possibilità fino a 3 chiamate al mese di intervento remoto

REMOTE EXECUTIVE

Assistenza remota con possibilità fino a 9 chiamate al mese di intervento remoto

REMOTE EVERY DAY

Assistenza remota con possibilità di 1 chiamata x tutti i giorni lavorativi



Se non ti piace stipulare uno di questi pacchetti potrai scegliere anche la **formula REMOTE FREE** dove pagherai solo per le chiamate di assistenza fatte

COMPANY PROFILE

DNA Servizi informatici nasce nell'anno 2004 sotto la spinta propulsiva dell'attuale **CEO Gianluca Sammarchi**, proprietario in condivisione con il fratello Paolo, delle quote sociali, per **risolvere, organizzare e restabilizzare alcune tra le società ed enti più importanti del panorama regionale**, proprio per la richiesta di competenze e qualità del servizio che immediatamente poteva erogare. La sede legale si trova in Marzabotto via Caduti della Libertà 30 mentre la sede operativa, tutte di proprietà, si trova in **Budrio** via Guizzardi 58, in un **ampio capannone di oltre 1000 mq da cui partono tutte le attività dell'azienda**.

L'azienda da sempre è attenta alle **certificazioni più rigide** ed importanti del mercato; in particolare è **CERTIFICATA ISO 9000:2015, ITIL COMPLIANT, PRIVACY COMPLIANT**, e l'ambiente di lavoro è assolutamente certificato sulla sicurezza.

In particolare **DNA SERVIZI, partner Gold e preferenziale di Microsoft, partner Cisco**, si è occupata in questi anni, dell'importante e noto progetto di **modernizzazione informatica della Regione Emilia Romagna**, nonché dell'attuale incorporamento delle Province, per la quale gestiva e **gestisce oltre 7000 postazioni di lavoro**, offrendo **assistenza Hardware, Software dedicated, manutenzione e sviluppo**.

Si è avvalsa e tuttora si avvale per questo progetto di un numero importante di **tecnici altamente professionalizzati**, che hanno contribuito ad alzare in modo evidente lo standard dell'Ente stesso.

Parallelamente si è occupata e tuttora si occupa di varie commesse sull'intero territorio nazionale tra cui:



Il Core Business dell'Azienda è il **SERVIZIO INFORMATICO ALL ROUND**, ovvero l'erogazione ai propri clienti del **Service Customer Satisfaction** attraverso i processi ITIL Foundation implementati dalle nuove forme tecnologiche di Social Collaboration in Cloud. A tal proposito DNA ha stretto un rapporto di partnership con Microsoft e Cisco che **garantisce una costante ed High Standing formazione dei propri tecnici ed operatori**, volta a **certificare la qualità elevata** delle competenze e contestualmente la trasmissione ai propri Clienti delle **nuove evoluzioni tecnologiche** per tramite anche di **corsi ed eventi** dedicati.

Nelle pieghe dell'evoluzione tecnologica e legislativa Dna si occupa anche di offrire alla propria Clientela il servizio, in partnership con i gruppi Leader del settore, di **CERTIFICAZIONE PRIVACY E ISO**, nella logica di incrementare ulteriormente la gamma dei servizi offerti al fine di soddisfare tutte le necessità aziendali riferibili al settore.

Nel panorama di riferimento, DNA ha ideato, caldeggiata e supportata dai suoi main partner, il servizio **SODDISFATTISSIMO**, completamente innovativo e non presente sul mercato per la natura di come è stato ideato, con l'obiettivo di affiancare in modo duraturo e continuo tutte le imprese, attraverso una piattaforma di servizi dedicati che possono essere pagati SOLO alla effettiva Soddisfazione da parte dei tecnici Dna, di tutte le esigenze comprese nel pacchetto prescelto.

Questo grazie alla indubbia affidabilità e solidità che da anni contraddistingue Dna servizi.

Sei Gianca

Gianluca Sammarchi
DNA Servizi Informatici

CONSULENZA PRIVACY

PRIVACY SOLVER, marchio della società **Schmidt Consulting**, si occupa di consulenza privacy o all'inglese Privacy Law, nata per generare **politiche di sicurezza dei dati e di gestione avanzate** anche in funzione di marketing e fidelizzazione del cliente, anticipando le esigenze del committente, del mercato e soprattutto legislative.

Siamo un'azienda formata da un gruppo di professionisti altamente specializzati nei settori della **consulenza privacy, della sicurezza dei dati**, del disaster recovery, del contingency planning, del risk management, della tutela e valorizzazione del patrimonio aziendale e dell'applicazione del nuovo **Regolamento Europeo sulla Protezione dei Dati Personali** (nuovo regolamento europeo privacy).

Forniamo un sistema di gestione della privacy dedicato a chi preferisce lavorare e lasciare la noiosa gestione privacy ad un esperto che la gestisca per lui.

Con **soluzioni innovative e all'avanguardia**, il nostro obiettivo è quello di permettere all'azienda cliente di svolgere il proprio business in **condizioni di sicurezza, unificando i processi, capitalizzando l'immateriale**, creando opportunità di efficienza per l'impresa nel **pieno rispetto delle normative** e tutelando il bene più prezioso dell'azienda cioè i dati aziendali che vi permettono di lavorare.



Stefano Schmidt, titolare ed esperto privacy di PRIVACY SOLVER

Laureato all'Università di Bologna alla facoltà di Economia e Commercio.

Si occupa di privacy dal 2004 anno dell'entrata in vigore dell'attuale testo unico D.Lgs. 196/03.

Ha iniziato a lavorare con clienti di primaria importanza come il *Gruppo Hera*, *Marcopolo Expert*, oggi *Unieuro*, nel campo delle telecomunicazioni con *Acantho*, ha tenuto innumerevoli corsi di formazione tra cui anche per il personale dei comuni dell'Alto Reno (Porretta Terme, Gaggio Montano ecc), interagito con *Telecom e Vodafone*, maturando in questi anni una elevata esperienza nel campo della privacy.

Interagisce costantemente con l'**Autorità Garante** per la protezione dei dati personali, sia partecipando a corsi di aggiornamento sia in prima persona come consulente di parte.

Un punto di fregio della carriera come specialista privacy è sicuramente la doppia menzione sul giornale a tiratura nazionale "Il Resto del Carlino", nel quale si parla dei corsi di formazione tenuti per alcuni comuni dell'Alto Reno, fra cui Porretta Terme è sicuramente il più famoso – a livello nazionale.

Nella sua carriera stabilisce un'importante relazione con l'Autorità, Garante della Privacy che gli dà la possibilità di interagire con essa e il suo staff per approfondire la materia nei minimi dettagli, diventando così sempre più competente ed esperto nel campo della protezione dei dati personali.

Ha modo, quindi, di comprendere appieno la filosofia ed il modus operandi dell'Autorità Garante in tutta la sua completezza, capire il modo di pensare e di agire sia nelle sessioni plenarie dell'Autorità – dalle quali escono le linee guida generali – sia in fase di analisi dei ricorsi – da cui scaturiscono eventuali sanzioni. Apprendendo anche, tra l'altro, la forma mentis del Dipartimento Ispezioni del Garante, il cui motto è "Se non c'è forma non ci può essere sostanza".

Da qui la necessità di avere una privacy in regola con la documentazione, per far sì che sia contemporaneamente in regola nella sostanza!

Siti Internet:

www.privacysolver.it – www.schmidtconsulting.it

COSA DICONO DI NOI I NOSTRI MIGLIORI CLIENTI

**dott. Andrea Scozzoli,
Amministratore Delegato
Unieuro S.p.A.**

“Il dott. Stefano Schmidt, unitamente al suo Team, hanno collaborato per oltre 10 anni con la nostra società per garantirci l'assoluto rispetto della normativa in tema di privacy.

Il suo intervento ha riguardato sia la sede centrale che i vari punti vendita in una attività che è stata portata avanti in più steps:

- 1- la prima fase ha riguardato l'analisi dello status quo e la identificazione dei gaps rispetto ai requisiti richiesti dalla legge;
- 2- la seconda fase ha riguardato la messa a punto di procedure ad hoc volte a garantire la compliance alla legge sia per i punti vendita che per la sede;
- 3- la terza fase ha riguardato l'implementazione delle stesse procedure;
- 4- poi si è passati alla fase di mantenimento che consisteva sia nella visita periodica presso le varie sedi operative al fine di controllare il continuo rispetto delle procedure, sia nella gestione dei casi più complessi in cui era necessario anche rispondere alle richieste dei vari clienti oppure era necessario interloquire con l'Authority preposta, attività quest'ultima, in cui il dott. Schmidt ha sempre dimostrato di sapersi muovere agevolmente grazie a contatti diretti e di continuo e proattivo interscambio informativo con l'Autorità.”

**Ing. Paolo Levizzani,
Quality Manager
Acantho S.p.A.**

“Ho conosciuto Stefano al mio ingresso in azienda e mi è stato subito di aiuto nell'inquadrare le tematiche fondamentali su cui focalizzare la nostra azione.

Disponibile e competente ha sempre presidiato l'ambito normativo in modo puntuale, aiutandoci a calare nel nostro contesto gli adempimenti per essere conformi alle norme di legge. Nel settore dell'ICT, tale conformità si è



spesso tradotta nella capacità di far fronte alle esigenze dei clienti di cui spesso abbiamo in custodia i dati personali. Insomma una collaborazione vincente!”

**Enrico Bordigoni,
Area Manager Ferrara
Direzione centrale rapporti enti locali
HERA S.p.A.**

“Il dr. Stefano Schmidt è stato consulente della società Hera Ferrara s.r.l. con l'incarico di assistere la società negli adempimenti connessi alla normativa sulla privacy. Ha svolto il suo incarico negli anni 2006-2009, all'indomani dell'incorporazione della società multi utility AGEA S.p.A. in Hera S.p.A.

L'incarico svolto dal professionista era in particolare rivolto ad introdurre all'interno della società un sistema di gestione della privacy che prevedeva l'analisi dei rischi connessi al trattamento dati, la gestione delle nomine dei responsabili e degli incaricati al trattamento, l'introduzione di misure di sicurezza, audit interni, informative ai clienti, notifiche al garante e altro ancora. Nel periodo suddetto il dr. Stefano Schmidt svolgeva le attività professionali in diverse società operative del Gruppo Hera cercando di uniformarne gli adempimenti all'interno del Gruppo stesso in una fase di sviluppo societario in cui non era stata costituita una unità centralizzata adeguatamente strutturata e competente in materia di Privacy.

L'attività del dr. Schmidt è stata quindi importante per accompagnare il Gruppo Hera nella sua prima fase di sviluppo fino a quando a livello organizzativo HERA S.p.A. si è dotata di una propria struttura interna di coordinamento centralizzato degli adempimenti privacy adeguato alla complessità delle proprie attività.





**FAI CRESCERE
LA TUA AZIENDA**

WWW.DNASERVIZI.COM

INFORMIX

Scopri il **nostro magazine**, di **attualità informatica**, che ti spiegherà in modo semplice e con una terminologia comprensibile la nuova era informatica nei diversi settori.

FAI CRESCERE LA TUA AZIENDA

Scopri con noi come fare

PER INFORMAZIONI:

Telefono e Fax (051) 800.069

info@dnaservizi.com

www.dnaservizi.com

DNA SERVIZI INFORMATICI SRL
via Ettore Guizzardi 58
40054 Budrio (Bo)

