

1. Introduzione

Damper Sistemi Srl eroga servizi di consulenza informatica, assistenza tecnica e soluzioni avanzate di cybersecurity. Questo documento è lo strumento con cui l'azienda comunica in modo trasparente i propri standard di qualità, le modalità di erogazione delle prestazioni e gli impegni assunti verso i clienti.

Il documento mira a orientare il cliente-utente affinché possa beneficiare appieno dell'esperienza tecnologica di Damper Sistemi, garantendo un controllo costante sulla qualità dei servizi ricevuti.

2. Finalità e Valori Istituzionali

Nata per rispondere alle sfide della transizione digitale, Damper Sistemi si distingue per la capacità di interpretare le criticità infrastrutturali e trasformarle in opportunità di efficienza. I nostri valori guida sono:

- **Miglioramento Continuo:** gestione rigorosa dei processi di pianificazione per restare allineati agli standard tecnologici di mercato.
- **Qualità Percepita:** riduzione del divario tra il servizio erogato e le aspettative del cliente attraverso il coinvolgimento attivo di tecnici e consulenti.
- **Responsabilità e Competenza:** i nostri collaboratori costituiscono un patrimonio insostituibile; la loro formazione continua è garanzia di affidabilità per il cliente.
- **Risultato come Misura di Efficacia:** la continuità operativa dei nostri clienti è il parametro principale del nostro successo.

3. Organizzazione e Sedi

Damper Sistemi opera con una struttura agile che prevede:

- **Direzione Generale e Tecnica:** per la progettazione di sistemi complessi e strategie di sicurezza.
- **Area Operativa:** Help desk, system e network engineers e specialisti in cybersecurity.
- **Sistemi di Qualità e Compliance:** funzione dedicata al monitoraggio degli standard e alla protezione dei dati (GDPR).

Sede Operativa: Via Maggiore Giuseppe Galliano, 29 90143 Palermo

Orari di Apertura: Lunedì – Venerdì | 09:00-13:00 e 14:00-18:00.

4. Servizi Offerti

L'attività di Damper Sistemi si articola in tre ambiti principali:

1. **Consulenza e Progettazione IT:** Analisi dei fabbisogni tecnologici, progettazione di sistemi e reti locali e cloud, gestione start-up infrastrutturali.
2. **Assistenza Tecnica e Manutenzione:** Supporto sistemistico da remoto e on-site, monitoraggio proattivo dei server, resilienza IT e gestione backup.
3. **Cybersecurity:** Vulnerability assessment, protezione degli endpoint, disaster recovery e formazione del personale del cliente sulla sicurezza informatica.

5. Standard di Qualità ed Erogazione

Damper Sistemi si impegna a gestire l'erogazione dei servizi in condizioni controllate, secondo i seguenti criteri:

- **Identificazione e Rintracciabilità:** Ogni richiesta di assistenza (ticket) è tracciata dall'apertura alla chiusura.

- **Proprietà del Cliente:** Massima cura nella protezione dei dati personali e sensibili trattati durante gli interventi, in conformità al D.Lgs. 196/2003 e al GDPR.
- **Continuità del Servizio:** Monitoraggio costante degli indicatori di performance per minimizzare i tempi di inattività (downtime).

Impegno**Standard Garantito**

Riservatezza	Tutela assoluta dei dati e delle credenziali ricevute
Equità	Trattamento imparziale e prioritario in base alla gravità del guasto
Tempestività	Risposta alle richieste di assistenza entro i tempi previsti dai contratti SLA
Supporto	Assistenza continua durante l'implementazione delle nuove procedure e tecnologie

6. Soddisfazione del Cliente e Reclami

La soddisfazione del cliente è il principale indicatore di processo. Damper Sistemi monitora tale livello attraverso:

- **Richieste di Valutazione:** Inviati periodicamente e/o automaticamente per analizzare il grado di soddisfazione sulle attività svolte.
- **Analisi dei Feedback:** Raccolta delle percezioni dirette durante i briefing tecnici.

Procedura per i Reclami:

In caso di scostamento dagli standard promessi, il cliente può inviare una segnalazione a:

- **Email:** reclami@damper.it
Damper Sistemi si impegna ad analizzare il reclamo e a fornire un riscontro risolutivo **entro 5 giorni lavorativi**.

7. Comunicazione e Miglioramento

Nell'ottica di un servizio trasparente, Damper Sistemi mantiene canali attivi per l'informazione:

- **Sito Web:** www.damper.it per aggiornamenti e documentazione
- **Newsletter Tecnica:** per avvisare i clienti su aggiornamenti importanti o critici
- **Canali social:** per aggiornamenti commerciali o minori sulle piattaforme Facebook, LinkedIn e Telegram

Documento redatto in conformità ai principi della norma UNI EN ISO 9001.