



CARTA DEI SERVIZI



YOUR **IT** PARTNER

Questo documento è uno scorcio macro, relativo ad una realtà dove si fanno delle modifiche micro. Potremmo scrivere pagine e pagine di servizi virtuosi che potrebbero essere messi in crisi da un click!

Crediamo ancora sul valore umano e sui rapporti tra le persone. In un mondo così vasto, complesso e soprattutto veloce come L'ICT, la differenza la fa ancora il professionista.

FCW CONSULENTI ICT DAL 1999



CONSULENZA



ASSISTENZA



SOLUZIONI



SERVIZI

CONSULENZAFCW

Il mondo dell'ICT è un mondo vasto, fatto di tante casistiche simili ma molto diverse le une dalle altre, con infinite possibili soluzioni. Per questo è bene rivolgersi a professionisti, così da prendere la giusta decisione sia in termini di infrastruttura che di investimento.

In questo contesto FCW si pone sia come **consulente** in grado di realizzare progetti equilibrati sfruttando le soluzioni più adatte al vostro business, che come **partner tecnologico** su cui poter fare sempre affidamento.

Il nostro lavoro consiste nel darvi la possibilità di scegliere!



GESTIONE SERVER



GESTIONE WORK STATION



NETWORKING



SICUREZZA



ANALISI SOFTWARE



STRATEGIE ENERGETICHE



PRIVACY



GDPR



ASSISTENZA FCW

Offrire un servizio di assistenza altamente specializzata ad un prezzo contenuto, non è stata una sfida tanto semplice.

Siamo riusciti in questa impresa grazie a 4 punti fondamentali su cui basiamo il nostro lavoro.



1

UN RAPPORTO PENSATO PER IL CLIENTE.

Prevediamo:

- una tariffa unica per tutti i tecnici che intervengono sia da remoto che presso la sede del cliente, a prescindere dal settore di competenza,
- una fatturazione **a blocchi** di soli **15 minuti** con una **rateizzazione mensile** degli importi annui stimati.

Tutto questo ci permette di garantire un'estrema rapidità di intervento e rende il rapporto contrattuale snello e privo di sorprese.

2

I SISTEMI DI MONITORAGGIO PROPRIETARI FCW.

Attivi 24 ore su 24, 7 giorni su 7, i nostri sistemi di monitoraggio esaminano ogni punto nevralgico dell'infrastruttura informatica dei clienti, segnalando **istantaneamente** tutti i malfunzionamenti e le relative conseguenze.

Questo sistema ci permette di avere immediata e chiara evidenza della causa di ogni singolo problema e di **intervenire prontamente, riducendo i tempi di risoluzione**. Un monitoraggio così granulare ed efficace migliora la **Business Continuity** del sistema informatico, rendendo meno onerosi gli investimenti infrastrutturali.

3

LO STANDARD FCW.

Migliaia di utenti, centinaia di esigenze: un processo esclusivo per ogni singola necessità.

Nel '99 abbiamo avuto un'intuizione: selezionare il miglior metodo per ogni specifica esigenza, replicando questo standard su tutte le casistiche analoghe.

Dopo oltre 20 anni lo **standard FCW**, costantemente aggiornato, ha raggiunto il più alto livello di ottimizzazione del mercato.

4

TRASPARENZA.

In qualsiasi momento il cliente ha la possibilità di monitorare i dettagli di ogni attività svolta grazie ai diversi mezzi che ha a disposizione:

- Aggiornamento Real Time tramite mail su ogni intervento effettuato dai nostri tecnici.
- Un processo autorizzativo ad intervenire.
- Un portale dedicato esclusivamente alle informazioni statistiche e all'analisi delle attività in corso e di quelle passate.



I NUMERI FCW

ASSISTENZA TECNICA



DI COSA SI TRATTA

L'assistenza tecnica FCW consiste in un servizio **altamente specializzato** nel quale un operatore interviene prontamente sui malfunzionamenti del sistema informatico, sull'implementazione e relativa configurazione di una nuova tecnologia o sulla formazione dell'utente.

Sono inoltre comprese tutte le attività proattive di manutenzione ordinaria e straordinaria, che vengono opportunamente pianificate, con l'obiettivo di mantenere la massima affidabilità e operatività aziendale.



EROGAZIONE DEI SERVIZI

1. APERTURA DELLA RICHIESTA

Per ricevere supporto, è necessario aprire un **"ticket di assistenza"** attraverso un software dedicato, che viene preventivamente installato su tutte le postazioni gestite, attraverso il nostro sito web fcw.it oppure telefonicamente al numero 06.45424996, opzione 3 della voce guida.

Una volta aperto il ticket, la richiesta può prendere due direzioni: generare un intervento immediato oppure, qualora il cliente volesse un maggior controllo sulle attività di assistenza, attivare un processo di autorizzazione a procedere.

In entrambi i casi una mail automatica riporterà i dati del ticket, alla persona che lo ha inserito, e a tutti i responsabili del monitoraggio delle nostre attività.

2. PRESA IN CARICO DELLA RICHIESTA 1-5 minuti

Una volta autorizzata, la richiesta viene presa in carico dal nostro help desk in un lasso di tempo che varia da 1 a 5 minuti. Successivamente viene affidata al **tecnico specializzato** più adatto alla gestione del caso. In base al tipo di urgenza, alla richiesta viene applicata una priorità su una scala da 1 a 3:

- a) Ticket bloccante per più utenti.
- b) Ticket bloccante per un solo utente
- c) Ticket non bloccante

I ticket bloccanti per più utenti sono gestiti entro 10 minuti dalla segnalazione e in ogni caso anche le richieste meno urgenti vengono gestite entro la giornata lavorativa. I dati Real Time sui tempi di reazione del nostro Help Desk e degli interventi in coda, sono disponibili nell'area assistenza del sito fcw.it.

3. VALUTAZIONE SULLA MODALITÀ DI INTERVENTO

Non appena viene preso in carico il ticket, si valuta se è necessario un intervento in sede o da remoto. Grazie al nostro standard operativo, solo l'**1% dei casi richiede un intervento presso il cliente**. Questo ci permette di essere molto rapidi ed economici nella risoluzione delle problematiche.

4. TRASPARENZA DI ESECUZIONE

L'utente che ha aperto il ticket e tutte le persone coinvolte, riceveranno per mail aggiornamenti costanti ogni qualvolta un tecnico opererà sul sistema o aggiungerà informazioni in merito. In caso di domande o chiarimenti, l'utente può semplicemente rispondere all'e-mail ricevuta. Questo permette a FCW di mantenere la massima trasparenza degli interventi, e al cliente di essere sempre informato sullo stato dei ticket aperti. Inoltre, questo processo, consente di non perdere informazioni.



CONVENIENZA
ECONOMICA



BUSINESS
CONTINUITY



ECO



LEGAL



SICUREZZA



PRIVACY



GDPR



EFFICIENZA
OPERATIVA



CUSTOM



CONTROLLO
PROCESSI

SOLUZIONI FCW

Personalizzate, sicure, efficaci.

Il nostro lavoro di consulenza ha l'obiettivo di fornire il prodotto più adatto alle specifiche esigenze del cliente, senza necessariamente sviluppare un software ad "hoc".

Le nostre soluzioni godono di anni di evoluzione e test su migliaia di utenze e casistiche, per questo motivo hanno quasi raggiunto la perfezione tecnica tra costi, benefici e sicurezza informatica.

Questo approccio ci ha permesso di proporre soluzioni altamente specializzate, economicamente competitive e integrate tra loro.

- Green ICT
- Smart Office Enterprise
- Connettività 2.0
- Servizi di posta elettronica
- PEC connector
- Mail archiver
- System Monitor
- File Monitor
- Firma centralizzata
- VPN · Virtual Private Network
- OSWA · Office Secure Web Access
- Soluzioni di back up FCW
- Disaster Recovery
- web conference
- WAS · Wifi Authentication System
- VOIP · Voice Over IP
- SPE · Spare Partes Exchanges
- Antivirus enterprise
- Microsoft 365™ back up
- Microsoft 365™ security pack
- Fatturazione elettronica



GREEN ICT



DI COSA SI TRATTA

Un pacchetto a **canone fisso**, dedicato alla piccola e micro impresa, che comprende tutti i servizi necessari a gestire qualsiasi esigenza aziendale, licenze comprese.

Un'infrastruttura informatica **laas (Infrastructure as a Service)** accessibile tramite interfaccia web o tramite software specifici, grazie alla quale si avrà a disposizione il meglio delle tecnologie attuali disponibili sul mercato, integrate per garantire il massimo rendimento sotto diversi punti di vista:

- Produttività operativa
- Alta affidabilità
- Ottimizzazione energetica
- Approvvigionamento hardware
- Ottimizzazione delle telecomunicazioni
- Sicurezza, Privacy, GDPR

Una soluzione pensata, realizzata e mantenuta attraverso **risorse umane e tecnologiche interne** che offre servizi ottimizzati secondo lo standard FCW senza lasciare nulla al caso.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

Un **canone fisso** che permette alle piccole e micro imprese di accedere a tecnologie normalmente precluse a causa delle dimensioni aziendali.

Un **unico partner tecnologico**, completo di tutte le figure professionali necessarie, a cui affidare la gestione dell'intera filiera di informatizzazione, permette all'azienda di ottenere una sensibile **ottimizzazione dei costi gestionali e operativi**.

Un livello di semplicità quotidiana impagabile.

SMART OFFICE ENTERPRISE



ECO



CONVENIENZA
ECONOMICA



SICUREZZA



PRIVACY



GDPR



EFFICIENZA
ENERGETICA



CUSTOM



DI COSA SI TRATTA

Un'infrastruttura tecnologica **IaaS (Infrastructure as a Service)** che permette di erogare tutti i servizi informatici necessari per la gestione completa delle piccole e medie imprese.

I servizi, ottimizzati secondo lo standard FCW e **interamente personalizzabili**, possono essere **scelti e attivati** a seconda delle esigenze di ogni utente.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

La sensibile **ottimizzazione dei costi** e l'**ottimizzazione dell'operatività** del personale e delle politiche della sicurezza.

Trovare un partner proprietario dell'intera filiera tecnologica, è estremamente raro e permette di beneficiare di **significativi vantaggi** sia in termini di **affidabilità** che di **sicurezza**.

FCW è un'azienda strutturata che coordina e gestisce i propri:

- **manager specialisti** che progettano il vostro sistema
- **sistemisti** che lo configurano
- **Data Center** su cui risiedono i dati
- **server** che erogano i servizi
- le **linee** attraverso cui passano i dati;
- l'**Help Desk** che fornisce l'assistenza quotidiana.

Una **struttura organizzata** ed **efficiente** che rende i **processi lavorativi semplici e snelli**, aumentando notevolmente la **produttività** e **redditività** dei progetti.

CONNETTIVITÀ 2.0

INTERCONNESSIONI SICURE SOTTO OGNI ASPETTO



BUSINESS
CONTINUITY



PRIVACY



DI COSA SI TRATTA

Rimanere on-line anche quando la linea non funziona.
Un sistema di interconnessione a prova di guasto.



EROGAZIONE DEI SERVIZI

Si tratta di un'implementazione a livello networking, della quale il singolo utente non ha evidenza perchè godrà dei benefici senza rendersi conto dell'infrastruttura che lo supporta.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

Con questa implementazione si ottengono 3 tipi di vantaggi:

1. AFFIDABILITÀ

Evita un eventuale fermo operativo che potrebbe generare costi importanti.

2. OPERATIVITÀ

Le linee in bilanciamento di carico garantiscono una velocità di connessione maggiore nello svolgimento delle attività quotidiane.

3. CONVENIENZA ECONOMICA

Aggregare il traffico di 3 linee è sicuramente **più economico** di richiedere una singola linea con maggiori performance. L'aggregazione, per gli evidenti vantaggi commerciali, non verrà mai proposta dai provider telefonici.



DETTAGLI TECNICI

Lo standard FCW prevede un minimo di due linee, di **due provider** differenti, in **bilanciamento di carico e alta affidabilità**, così da poterle sfruttare entrambe: quando una linea è down, il sistema commuta le richieste sull'altro provider.

Istantaneamente il sistema di monitoraggio FCW segnala il guasto della linea e il nostro Help Desk apre la segnalazione sul provider senza che il cliente abbia **nessuna interruzione**.

Il sistema prevede anche una interconnessione crittografata, ridondata, e in bilanciamento di carico che permette uno **scambio dati veloce e sicuro** nei confronti dell'assistenza e dei nostri data center.

SERVIZI DI POSTA ELETTRONICA



BUSINESS
CONTINUITY



SICUREZZA



PRIVACY



GDPR



DI COSA SI TRATTA

Un servizio di posta elettronica in continuo sviluppo. Il meglio delle tecnologie presenti sul mercato, vengono **selezionate** e **introdotte** all'interno di questa soluzione che rimane la più apprezzata dai nostri clienti.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Tramite **interfaccia web**, responsive per tutti i device, o attraverso connessione diretta di varie app o client di posta, **su un canale crittografato**.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

La costante evoluzione permette di avere sempre un servizio al massimo della **sicurezza**, dell'**affidabilità** e della **versatilità**.



DETTAGLI TECNICI

- ▶ **Doppio antivirus** per l'analisi degli allegati prima che arrivino sul terminale;
- ▶ **Antispam** catch rate 99,99%
- ▶ Protezione contro **spear phishing**
- ▶ Protezione **Sandbox** per l'analisi delle destinazioni delle URL contenute nelle E-mail
- ▶ Identificazione e blocco **ransomware zero-day**
- ▶ Identificazione e blocco **malware zero-day**
- ▶ Server di invio ad **indirizzo dinamico** in base al rating per massimizzare la consegna delle e-mail
- ▶ **Mascheramento** degli indirizzi pubblici aziendali per minimizzare gli attacchi
- ▶ Mantenimento delle e-mail in **coda** fino a 15 giorni
- ▶ Caselle di posta elettronica di **backup**, pronte all'uso, qualora le esigenze tecniche lo necessitino.

PEC CONNECTOR



LEGAL



PRIVACY



GDPR



CONTROLLO
PROCESSI



DI COSA SI TRATTA

Un servizio che permette di integrare gli indirizzi PEC del cliente all'interno di un **sistema evoluto di gestione delle mail**, che **non necessita di configurazione sui singoli Device**, certificandone i processi.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

In maniera automatica e trasparente attraverso il **sistema di posta elettronica del cliente**.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

Le PEC vengono gestite dal server di posta come normali e-mail: un **unico accesso per tutte le mail** dell'utente, PEC comprese.

Permette di cambiare le utenze abilitate all'invio e alla ricezione della PEC, senza dover effettuare alcuna configurazione sul singolo terminale.

Per il **valore legale** che le caratterizza, le PEC vanno gestite con particolare attenzione e non possono essere trattate come una normale casella di posta elettronica.

Il nostro sistema **elimina l'eventualità di cancellazione o invalidazione** delle PEC da parte degli utenti abilitati, sia per errore che per cattiva fede, e ne certifica il processo.

MAIL ARCHIVER



LEGAL



PRIVACY



GDPR



CONTROLLO
PROCESSI



DI COSA SI TRATTA

Una copia, a valore legale, di tutte le mail inviate e ricevute dall'azienda, a disposizione degli utenti.

Il rispetto dell'articolo 2.220 del codice civile e un sistema di archiviazione delle PEC conforme con gli standard vigenti, sono normalmente considerati come un costo aziendale aggiuntivo.

Tutto questo si tramuta in un **investimento strategico** nel momento in cui diventa uno strumento operativo prezioso.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Attraverso un'interfaccia web e canale crittografato.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

- ▶ In **termini operativi** l'accesso al Mail Archiver permette di ricercare e recuperare in autonomia ogni genere di mail, anche quelle cancellate.
- ▶ In **termini legali** questa soluzione garantisce la non modificabilità a valore legale delle mail ordinarie, e la conformità con quanto previsto per l'**archiviazione delle PEC**.
- ▶ In **termini di protezione aziendale**, in totale conformità GDPR e PRIVACY, permette di recuperare tutte le comunicazioni utili a risolvere eventuali controversie, specialmente quelle nei confronti di interni che hanno avuto modo di manipolare nel tempo le informazioni.

- ▶ In **termini economici** permette di eliminare i costi di assistenza tecnica nella gestione delle problematiche relative alla perdita delle mail ed alla saturazione dello spazio della casella di posta elettronica.
- ▶ Questa soluzione prevede la **compressione** e **demoltiplica delle mail**, raggiungendo valori di ottimizzazione dello spazio **fino al 90%**.

SYSTEM MONITOR



CONVENIENZA
ECONOMICA



BUSINESS
CONTINUITY



SICUREZZA



DI COSA SI TRATTA

Attivi **24 ore su 24, 7 giorni su 7**, i sistemi di monitoraggio FCW esaminano ogni punto nevralgico dell'infrastruttura informatica dei nostri clienti, segnalando **istantaneamente** tutti gli eventuali specifici malfunzionamenti e le relative conseguenze.

Questi sistemi permettono di avere immediata e chiara evidenza della causa di ogni singolo problema e di **intervenire prontamente, riducendo** drasticamente i tempi di risoluzione.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Il servizio è automatizzato in background, per cui l'utente non ne ha visibilità.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

Questo sistema incide notevolmente anche sugli investimenti infrastrutturali: un monitoraggio così granulare ed efficace permette di migliorare la **Business Continuity** di qualsiasi sistema informatico.

FILE MONITOR



LEGAL



PRIVACY



GDPR



DI COSA SI TRATTA

Monitora le attività sul documentale mettendo in evidenza **atteggiamenti anomali sui file** come ad esempio: attività massive da parte dei dipendenti, atteggiamenti anomali di virus **troppo giovani** per essere intercettati dai sistemi di protezione o genericamente da attività inerenti alla sfera dei reati informatici.

Il FILE MONITOR, al superamento di specifiche soglie preimpostate e modificabili, invia delle **mail di alert** ai tecnici FCW e al cliente, mettendo in evidenza il tipo di attività critica e l'utente responsabile.

Inoltre il File Monitor è uno strumento necessario per la conformità **GDPR** in caso di **Data-Breach**.

Il file monitor è in grado di segnalare:

- ▶ Interrogazioni su file e cartelle
- ▶ Scritture di file o cartelle
- ▶ Modifiche di file o cartelle
- ▶ Eliminazioni di file o cartelle

Ognuna di queste casistiche può essere configurata con **livelli di sensibilità differenti** in base alle esigenze specifiche del cliente.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Il servizio è automatizzato in background, per cui l'utente non ne ha visibilità.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

▶ In **termini di sicurezza informatica e conformità con GDPR e PRIVACY**, mette immediatamente in evidenza attività anomale sul sistema. La tempestività dell'intervento è fondamentale, soprattutto in caso di **CRYPTOLOCKER** o di un reato informatico in generale. Nonostante il livello di sicurezza dei nostri sistemi tuteli sempre e comunque la recuperabilità del dato, evitare che si diffonda il danno è sempre più economico che intervenire a posteriori, sia in termini di costi che di **Business Continuity**.

▶ In **termini di gestione del personale**, il File Monitor identifica eventuali comportamenti scorretti da parte di un dipendente..

▶ In **termini legali** questa soluzione permette di ricostruire **in maniera certa** i dati violati in termini di responsabilità da attribuire a terzi e in termini di documentazione necessaria per le denunce previste in questi casi.

FIRMA CENTRALIZZATA



CONTROLLO
PROCESSI



DI COSA SI TRATTA

Applicazione **automatica** e **centralizzata** della firma in fondo alle mail inviate con i dati personali e aziendali.

La nostra soluzione permette di gestire in maniera **centralizzata** le firme aziendali, evitando di lavorare sul singolo terminale. Il sistema distingue la parte dinamica (nomi e indirizzi) da quella statica (logo e grafica).



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Il servizio è gestito interamente in background.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

I vantaggi si concentrano soprattutto sulla facilità di gestione della firma su tutti i terminali, anche quelli che non la supporterebbero.

L'aggiornamento dei contenuti, **semplice** e **veloce**, permette di utilizzare la firma della posta elettronica anche per veicolare informazioni commerciali.

Il tutto è **governato in modo centralizzato** così da rendere uniformi le firme di ogni utente dell'azienda.

VPN - VIRTUAL PRIVATE NETWORK



SICUREZZA



PRIVACY



GDPR



DI COSA SI TRATTA

Un servizio di **connessione remota crittografata** che permette di usare gli strumenti aziendali in assoluta sicurezza.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Attraverso un **apposito software** installato sul computer dell'utente.

Il servizio di connessione remota viene attivato a discrezione dell'utilizzatore.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

Investimento ZERO: costo a **canone mensile fisso** in base alle attivazioni del momento. Per avere un prodotto **sempre aggiornato** al **massimo livello di sicurezza**.

Il mantenimento di un servizio VPN di fascia alta e sempre protetto dalle ultime vulnerabilità, comporta continui investimenti specifici.

Al di sotto di un certo numero di utenze, tali investimenti non vengono ammortizzati e conviene affidarsi a soluzioni a canone fisso.

OSWA - OFFICE SECURE WEB ACCESS



SICUREZZA



PRIVACY



GDPR



DI COSA SI TRATTA

Un servizio di **connessione remota crittografata** che permette all'utente di accedere alla totalità degli strumenti aziendali in assoluta sicurezza e da qualsiasi postazione, senza la necessità di una configurazione o dell'installazione di qualunque software in locale.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Attraverso un'interfaccia web e canale crittografato.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

A differenza di tutte le altre tecnologie, con OSWA si ha la possibilità di **lavorare da remoto direttamente sulla rete aziendale**, in maniera sicura, da qualunque computer o device, senza lasciare traccia delle attività svolte sul terminale utilizzato.

Questo vantaggio diventa strategico se sfruttato in differenti circostanze:

- ▶ Accesso da qualsiasi postazione senza alcuna preconfigurazione;
- ▶ Ridotto traffico di dati;
- ▶ Accesso ai dati a 10Gbps a prescindere dalla velocità della connessione.
- ▶ Eliminazione delle problematiche relative al lock e sincronizzazione dei files;
- ▶ Connessione sempre disponibile e conseguente interrogazione di database.
- ▶ Nessun software necessario;
- ▶ Incremento della sicurezza poiché i dati non escono mai dal network aziendale;

SOLUZIONI DI BACK UP FCW



BUSINESS
CONTINUITY



SICUREZZA



GDPR



DI COSA SI TRATTA

Sistema di backup, costantemente aggiornato, che rappresenta un punto chiave nell'infrastruttura tecnologica dei nostri clienti.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Il servizio ha un sistema automatizzato in background, di cui l'utente non ha visibilità.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

L'efficienza è l'unico modo per garantire continuità. Una maggiore prontezza nella risoluzione di un problema in molti casi può fare la differenza.

Ogni tipo di back up commerciale ha dei momenti di non operatività. Per questo motivo FCW ha studiato una soluzione con l'obiettivo di ridurre drasticamente questi "punti morti".

Il nostro strumento effettua diversi tipi di backup in assoluta autonomia **senza intaccare l'operatività del cliente.**

Al termine di ogni backup, il sistema effettua automaticamente un check sulla congruità dei dati e in caso riscontrasse un'anomalia, l'intervento di un tecnico viene immediatamente attivato da un *alert*.

Inoltre, un sistema di monitoraggio remoto assicura che il servizio sia sempre regolarmente funzionante.

In conclusione oltre ad essere uno strumento ad ampio spettro e a ridurre drasticamente i lati di inefficienza dei normali sistemi di backup, la nostra soluzione gestisce in autonomia tutte le problematiche tecniche che normalmente inficiano il corretto funzionamento dei backup.

Sintetizzando possiamo affermare che dal 1999 non abbiamo perso un singolo file.

DISASTER RECOVERY



BUSINESS
CONTINUITY



SICUREZZA



DI COSA SI TRATTA

Una soluzione in grado di garantire **continuità di servizi** anche in caso di disastro: un **clone** dormiente della vostra infrastruttura informatica, aggiornato ad intervalli regolari, pronto ad essere attivato qualora avvenga un evento disastroso (Incendio, allagamento, furto etc).

Grazie a questa soluzione si evitano **sospensioni nell'erogazione del servizio**, quindi perdita di tempo e interruzione del lavoro.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Una volta configurato e lanciate le sincronizzazioni periodiche, il nostro **supporto tecnico** attiverà il servizio nel momento in cui avrà constatato che l'infrastruttura principale è irrecuperabile.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

Spesso, nel caso di problematiche dell'infrastruttura tecnologica, erroneamente si ritiene sia sufficiente un sistema di backup.

La **certezza del dato** è sicuramente importantissima, ed è la nostra priorità, ma altrettanto importante è **interrompere il meno possibile il processo produttivo** e ridurre i costi diretti ed indiretti collegati ad un evento disastroso.

Generalmente un episodio di questo genere, seppur raro, richiede settimane per il ripristino. Per questo è importante fare un'analisi dei rischi ed eventualmente valutare una soluzione di *Disaster Recovery*.

Facciamo un esempio concreto: si rompe un tubo dell'acqua e si allaga la sala server. Il server a contatto con l'acqua diventa **inutilizzabile**.

Le operazioni di ripristino della sala server consistono nell'acquisto e quindi nell'installazione e configurazione del nuovo server. Solo dopo la configurazione sarà possibile reimportare i dati recuperati dal backup.

Ma quanto costa ad un'azienda una settimana di down informatico?

WEB CONFERENCE



SICUREZZA



PRIVACY



GDPR



DI COSA SI TRATTA

È un sistema di **videoconferenza web based** munito di tutte le funzioni più avanzate, che rispetta dei rigidi protocolli di sicurezza e privacy.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Tramite interfaccia web o tramite un'applicazione, collegandosi da Smartphone o Tablet.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

Indubbiamente **sicurezza** e **privacy**: le video conferenze del **G20** vengono erogate attraverso il nostro sistema.

WAS - WIFI AUTHENTICATION SYSTEM



LEGAL



SICUREZZA



DI COSA SI TRATTA

È un sistema di **autenticazione wifi** che permette di creare diversi profili di accesso in base al tipo di autenticazione scelto e di tracciare il traffico dei devices connessi. Questa soluzione può avere infiniti sviluppi operativi.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

È possibile accedere alla soluzione tramite interfaccia web collegandosi ad una rete wifi appositamente configurata.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

Operativo: permette di far accedere l'utente a differenti profili/destinazioni in base al livello di autenticazione scelto.

Tecnico: il sistema garantisce che non ci si siano disservizi anche in caso di richieste massive, grazie alla possibilità di impostare i limiti della banda degli apparati wifi.

Legali: il servizio tutela l'intestatario della connettività deresponsabilizzandolo legalmente in caso di illeciti commessi attraverso la rete WiFi ad essa connessa.

VOIP - VOICE OVER IP



CONVENIENZA
ECONOMICA



BUSINESS
CONTINUITY



DI COSA SI TRATTA

È una tecnologia che permette conversazioni telefoniche attraverso la connessione internet.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

L'utente non ha alcuna percezione della diversa tecnologia utilizzata in quanto le abitudini non vengono cambiate.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

Primo fra tutti: il vantaggio economico. Sia in termini di costi delle chiamate che di implementazione.

- ▶ Riduzione dei costi telefonici
- ▶ Riduzione dei costi infrastrutturali
- ▶ Funzionalità aggiuntive rispetto alla telefonia tradizionale
- ▶ Maggiore scalabilità

SPE - SPARE PARTS EXCHANGES



CONVENIENZA
ECONOMICA



BUSINESS
CONTINUITY



DI COSA SI TRATTA

Un **magazzino** di materiale **hardware** e componenti secondari, completi della configurazione dello specifico cliente, che possono essere consegnati nell'arco di poche ore.

Facciamo un esempio concreto: un componente fondamentale per la vostra rete aziendale si rompe.

Di fronte a questo imprevisto si presentano due possibilità:

1. L'azienda ha acquistato un componente secondario configurato in HA che si attiva immediatamente: l'azienda in questione quindi ha deciso di investire approssimativamente più del doppio per garantirsi una maggiore Business Continuity.

2. Il sistema generale si ferma completamente fino a che la parte danneggiata non viene sostituita o riparata. Il tempo necessario di risoluzione del guasto varia da 2 giorni, nella migliore delle ipotesi, fino ad arrivare a 10 circa.

Ma quanto costa all'azienda un'interruzione di lavoro del genere?



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Una volta firmato l'accordo, aggiorniamo il magazzino con i componenti di interesse del cliente.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

Riduzione dei **costi indiretti** causati dall'**inoperatività aziendale**: più è strategica la parte che si guasta, più questi ultimi sono maggiori.

Incremento della Business Continuity, ad un piccolo costo, riducendo i tempi di fermo del sistema e di conseguenza anche i costi direttamente connessi al guasto dell'hardware.

ANTIVIRUS ENTERPRISE



SICUREZZA



PRIVACY



GDPR



DI COSA SI TRATTA

Un antivirus studiato **esclusivamente per le reti aziendali**, in grado di garantire una configurazione omogenea su tutto il parco macchine della rete, distribuendo **aggiornamenti** e **configurazioni da remoto** senza necessità di interventi sul singolo computer.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Il servizio è erogato dai nostri data center ed installato su ogni singolo computer



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

Una soluzione centralizzata che permette una **riduzione dei rischi** e una **riduzione dei costi** per la gestione completa di tutte le macchine dell'azienda.

MICROSOFT 365™ BACK UP



BUSINESS
CONTINUITY



SICUREZZA



GDPR



DI COSA SI TRATTA

La convinzione comune è che i servizi Microsoft 365™ siano perfetti così come sono.

Per capire veramente cosa offre il servizio è necessario studiare pagine e pagine di documentazione ma soprattutto bisogna capire bene cosa NON ci sia scritto.

Un aspetto fondamentale che purtroppo spesso passa inosservato, riguarda i **servizi di backup** che oltre a non essere compresi, **non sono proprio previsti** ma caldamente consigliati dalla stessa Microsoft.

Di conseguenza è necessario rivolgersi a terzi per ovviare a questa mancanza.

FCW offre una soluzione completa.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

La nostra soluzione permette di avere a disposizione il **backup di tutte le informazioni** contenute nei servizi Microsoft 365™ (exchange on-line, share point, one drive...) al fine di **evitare la perdita di dati** causati da un errore, un disservizio o un attacco esterno.

Inoltre garantisce un recupero facile e veloce.

MICROSOFT 365™ SECURITY PACK



SICUREZZA



PRIVACY



GDPR



DI COSA SI TRATTA

Un pacchetto aggiuntivo, **interamente dedicato alla sicurezza**, qualora si ritenga che Antispam e Antivirus di Microsoft 365™ non siano sufficienti o non si adattino alle specifiche esigenze aziendali.

Riteniamo opportuno approfondire ed analizzare meglio le caratteristiche di Microsoft 365™.

I PUNTI DEBOLI DI MICROSOFT 365™

Si ritiene che Microsoft 365™ sia uno strumento completo e sufficiente per proteggere le mail aziendali da eventuali attacchi informatici.

Ora lasciamo parlare i numeri: un test esteso su numerose implementazioni di Microsoft 365™ che si sono protratte per 1.321 giorni, su 175.110 utenti di posta elettronica e 109.284.844 email, ha messo in evidenza che **un gran numero di minacce non sono state intercettate dai filtri di sicurezza di Microsoft 365™**

EMAIL SPAM	17.754,506
TIPI DI FILE PERICOLOSI	20.691
ALLEGATI CON MALWARE	13.381
ATTACCHI DI IMPERSONIFICAZIONE	34.665

IL 90% DELLE VIOLAZIONI DEI DATI HA ORIGINE DA UN'EMAIL

L'email fornisce una **facile porta d'accesso** all'interno delle aziende, anche a causa di una larga fascia di utenti inesperti. Ciò rende questo strumento il mezzo ideale per la **diffusione di Malware**. La raffinatezza della tecnologia e le tecniche di evasione rendono le minacce più difficili da individuare.

Con una quota di mercato del 54%, che vanta 155 milioni di utenti attivi, Microsoft 365™ è la soluzione di posta elettronica aziendale più adottata sul mercato: **per questo motivo gli utenti Microsoft 365™ sono gli obiettivi primari di eventuali crimini informatici**, progettati appositamente per questo sistema.

Microsoft 365™ offre due livelli di email security: il livello **Exchange Online Protection (EOP)** e il livello **Advanced Threat Protection (ATP)**.

Entrambi presentano alcune debolezze nella difesa contro gli attacchi email più avanzati.

MICROSOFT 365™ SECURITY PACK

- ▶ L'EOP **non offre servizi di sandboxing dei file** e dei link e **non include sistemi di protezione** contro lo **spoofing** e attacchi non ancora conosciuti (0day).
- ▶ L'ATP **non è in grado di disarmare** il contenuto attivo e altri componenti potenzialmente dannosi **nascosti all'interno dei documenti**.

L'EOP e l'ATP garantiscono efficacia contro le minacce note **ma non contro quelle nuove e in continua evoluzione**, a causa delle tecnologie sulle quali si sviluppa la protezione offerta.

L'ATP **non ha una protezione specifica contro gli attacchi BEC** (business email compromise) conosciuti anche come **attacchi di whaling**.



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Un servizio attivato in background di cui l'utente non ha visibilità.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

Un'implementazione migliorativa di supporto ai servizi Microsoft 365™ relativa a:

- ▶ Antispam catch rate 99,99%
- ▶ Protezione contro spear phishing
- ▶ Protezione Sandbox per l'analisi del contenuto link nelle E-mail
- ▶ Identificazione e blocco ransomware zero-day
- ▶ Identificazione e malware zero-day



SICUREZZA



PRIVACY



GDPR

- ▶ Analisi del codice HTML
- ▶ Analisi File eseguibile
- ▶ Identificazione Virus allegati
- ▶ Analisi Commenti Outlook condizionali
- ▶ Identificazione Malware URI
- ▶ Identificazione Link Zero Width Spaces
- ▶ Analisi Base HTML Tag link
- ▶ Analisi Allegati HTML JS con reindirizzamento
- ▶ Identificazione Abuso della RFC per gli allegati HTML
- ▶ Identificazione File PDF attivi
- ▶ Identificazione File PDF con inclusi testi di link malevoli
- ▶ Identificazione File PDF con link malevoli
- ▶ Identificazione Archivi ZIP con file JS
- ▶ Identificazione Documenti MS Word con contenuti esterni
- ▶ Identificazione Documenti MS Excel con macro-formule
- ▶ Identificazione Business Email Compromise

FATTURAZIONE ELETTRONICA



CONVENIENZA
ECONOMICA



DI COSA SI TRATTA

Una soluzione dedicata alla fatturazione elettronica che permette al cliente di **non essere vincolato agli accordi commerciali della Software House del proprio ERP.**



COME ACCEDERE AL SERVIZIO

Il servizio permette di **automatizzare il flusso** fino al 100% senza alcun intervento dell'utente.



I VANTAGGI DI QUESTA SOLUZIONE

Notevoli risparmi sul costo annuo del servizio di fatturazione elettronica.

I SERVIZI FCW

Ogni nostra soluzione informatica risiede su uno o più server, ospitati all'interno di un Data Center più o meno complesso, in modo tale che ogni singolo servizio possa essere erogato in diverse modalità a seconda delle esigenze dei nostri clienti.

L'obiettivo è quello di trovare un adeguato **compromesso tecnologico** grazie al quale ogni soluzione possa raggiungere il giusto equilibrio tra sicurezza, affidabilità e costo.



SERVER ON PREMISE



DATA CENTER PROPRIETARIO FCW



DATA CENTER IBRIDO



DATA CENTER TERZI



SERVIZI CLOUD





SERVER ON PREMISE

Un sistema che permette di erogare tutti i servizi FCW con i nostri standard operativi, direttamente in casa del cliente, senza che sia necessario un team tecnico interno.

Un'infrastruttura del genere difficilmente si adatta alla piccola e media impresa perché rappresenterebbe un investimento tecnologico proibitivo.

Al contrario potrebbe risultare interessante per la media e grande impresa che si trova a dover gestire una **significativa quantità di utenze** su cui diluire gli investimenti.

A seconda delle specifiche esigenze che ci vengono manifestate dal cliente, grazie ad una lunga esperienza in questo settore, siamo in grado di studiare la soluzione adatta, modulandola sulla base degli obiettivi richiesti.



DATA CENTER PROPRIETARIO FCW

Mura proprietarie, server proprietari: un'erogazione di servizi perfetta in termini di privacy e sicurezza.

Nessuna complicazione burocratica, nessun subfornitore che cambia e nessun cavillo che obbliga il ripetuto aggiornamento GDPR.

Il titolare dei dati è sempre e solo il cliente e il responsabile sempre e solo FCW, che fornisce servizi datacenter, assistenza e consulenza IT.

Costantemente aggiornato con le tecnologie di sicurezza più moderne, il nostro Data Center ha un **Uptime del 99,99%**

- ▶ **Tier IV**
- ▶ **Multifibra**
- ▶ **Blindato, allarmato e presidiato**
- ▶ **Alimentato da UPS e gruppo elettrogeno**, in termini energetici è assolutamente indipendente. Ogni componente elettronico è alimentato da 2 differenti fonti energetiche controllate da un complesso quadro elettrico che permette la gestione di eventuali emergenze.
- ▶ **Emissioni "0"**: le emissioni CO2 del Data Center sono compensate dal nostro costante impegno nel **mantenimento di alberi sul territorio italiano**.
- ▶ **Un impianto di climatizzazione ridondato** mantiene costante la temperatura della sala. Il guasto di un singolo condizionatore, comporta l'accensione automatica del condizionatore di rispetto.
- ▶ **Interconnesso con 2 multifibra** di differenti provider attestate su differenti cabine in bilanciamento di carico ed alta affidabilità;
- ▶ **Ogni apparato di rete è ridondato** in modo da consentire un eventuale guasto senza causare disservizi;
- ▶ **La capacità di calcolo è affidata a cluster** dimensionato in modo da supportare automaticamente fermi macchina per guasti o manutenzione senza creare alcun disservizio;
- ▶ **La parte Storage è formata da molteplici storage** ridondati che permettono il guasto di componenti interni senza creare alcun disservizio;



DATA CENTER IBRIDO

IN MEDIO STAT VIRTUS: possiamo erogare servizi ibridi in parte dal nostro Data Center e in parte dal Data Center del cliente, **interconnessi tramite un protocollo VPN** sicuro e performante.

Questa soluzione è ottima in caso di particolari necessità di **sicurezza o privacy** o semplicemente per variare i costi in base alle aspettative di disponibilità dell'informazione.

Tutto questo, all'interno di **un'offerta modulabile**, permette di raggiungere i propri obiettivi.



DATA CENTER TERZI

Per soddisfare specifiche esigenze tecnologiche, o la necessità che i dati siano residenti in particolari aree geografiche, abbiamo degli armadi in data center **posizionati in tutto il mondo**.

Questi server sono **interconnessi con il nostro data center centrale** con un **protocollo crittografato** ad altissima velocità e bassissima latenza per erogare il miglior servizio.



SERVIZI CLOUD

I servizi in cloud possono essere sicuramente un'ottima soluzione tecnologica per quelle aziende **con esigenze non particolarmente complesse**,

È necessario però approfondire le caratteristiche di questa soluzione per capire per quali realtà è davvero interessante e per quali invece, potrebbe non essere la scelta giusta.

I principali lati positivi di questa soluzione sono i **bassi costi gestionali** e **l'ottima affidabilità**.

Di contro risultano essere **non particolarmente versatili** e **limitati nell'erogazione di servizi** e queste limitazioni a volte impongono **un'implementazione di servizi ON PREMISE o DATA CENTER**.



F.C. WORK GROUP SRL

Via dei Condotti, 91 · 00187 · Roma

Via G.G. Porro, 8 · 00197 · Roma

www.fcw.it · info@fcw.it