

GCI Extended

**Extended**

> DUE VELOCITA' DI INTERVENTO

GCI Extended è un programma di assistenza tecnica creato per coprire le esigenze di manutenzione di ogni componente (server, storage, apparati di rete) di sistemi informativi di **media criticità** soggetti però ad un innalzamento di tale criticità per un certo periodo dell'anno, a causa di ragioni quali un picco di produzione, la concomitanza con fiere, lo svolgimento di eventi commerciali, una concentrazione delle consegne, e così via. In tutte queste situazioni, GCI Extended risponde adeguatamente alle accresciute esigenze operative del Cliente offrendo per un certo periodo, nel corso dell'anno, un tempo di intervento più rapido di quello consueto: una seconda, più alta velocità per un sistema diventato più critico.

Il tempo di intervento standard per il programma GCI Extended è fissato per il giorno lavorativo successivo a quello di ricezione della chiamata (NBD, Next Business Day). Il passaggio al livello più alto, cioè ad un tempo di intervento di sole 4 ore lavorative, si attiva dietro semplice richiesta del Cliente ed è disponibile per un periodo massimo continuativo di 2 mesi l'anno.

> UNA PENALE IN CASO DI RITARDI

General Computer considera molto importante il rispetto dei tempi contrattuali di intervento. Per questo ha incluso nel contratto GCI Extended una clausola che prevede – caso unico nel mercato – il pagamento al Cliente di una penale nell'evenienza in cui tali tempi di intervento fossero stati superati. Ciò dimostra il forte impegno di General Computer verso il rispetto delle condizioni contrattuali e costituisce un'ulteriore garanzia per il Cliente.

> ASSISTENZA "ATTIVA" PER ANTICIPARE I GUASTI

GCI Extended adotta l'innovativa procedura di monitoring a distanza delle funzionalità del sistema, un processo di rilevazione continuativa e di analisi automatizzata dei principali parametri operativi e diagnostici del sistema. Questa procedura trasforma l'assistenza da passiva ad attiva ed è in grado di prevenire in larga misura i fermi macchina anziché attendere che si verifichino.

> PIU' ESTESO E COMPLETO

Per le caratteristiche che offre, GCI Extended è perfetto per società con esigenze produttive soggette a picchi ma è anche particolarmente adatto, più in generale, a sistemi di media criticità che richiedano interventi NBD, ma con un livello di servizio più esteso e completo di quello standard.

> GCI TOP SERVICE

GCI Extended fa parte della suite di contratti GCI Top Service, caratterizzati da una serie di soluzioni avanzate ed esclusive, in grado di rispondere con efficacia alle più varie esigenze del Cliente.

I dettagli relativi al Programma GCI Extended sono illustrati in dettaglio nel retro di questa scheda.

Service Engineering

è la filosofia che General Computer adotta in esclusiva e che mette il Cliente al centro di un'ampia piattaforma di servizi di supporto tecnico innovativi, efficaci e perfettamente calibrati sulle sue esigenze.

Service Engineering vuol dire:

- ▶ Progettare a misura di Cliente una soluzione globale per tutte le sue necessità di servizi di supporto tecnico e per ogni componente del suo sistema informativo (computer, storage, apparati di rete, ecc.)
- ▶ Un solo interlocutore che fornisce i servizi con le proprie risorse interne e che si fa carico di ogni responsabilità.
- ▶ La certezza di una fornitura ottimizzata che non perde mai di vista la convenienza globale delle soluzioni proposte.
- ▶ Un'organizzazione flessibile, fatta di persone competenti, motivate, disponibili.
- ▶ Una correttezza etica che General Computer si è data e che per il Cliente significa proposte dettagliate, condizioni economiche chiare e un rapporto basato sulla massima trasparenza.

Service Engineering è un modo più efficace, più trasparente, più globale di fornire servizi di supporto tecnico.



GCI Extended



GCI Extended è un programma di assistenza tecnica appartenente alla suite GCI Top Service, la quale riunisce una gamma di contratti sviluppati con criteri di particolare modernità e caratterizzati da soluzioni innovative, esclusive, in grado di rispondere con grande efficacia alle più varie esigenze del Cliente.



NBD

GCI Extended offre le seguenti caratteristiche:

>> Supporto telefonico

Il supporto telefonico è disponibile tutti i giorni, dal lunedì al venerdì (con esclusione delle festività) dalle ore 9 alle ore 18. Il contatto viene effettuato dalla persona di riferimento tecnico indicata dal Cliente o da un sostituto designato.

>> Apertura della chiamata

L'apertura della chiamata viene effettuata al primo contatto telefonico e un intervento diagnostico telefonico avviene entro un'ora lavorativa dal contatto iniziale.

>> Intervento on-site

GCI Extended prevede l'intervento del tecnico presso la sede del Cliente il giorno lavorativo successivo a quello di apertura della chiamata (NBD, Next Business Day).

>> Copertura del servizio

GCI Extended prevede la disponibilità del servizio dalle ore 9 alle ore 18, dal lunedì al venerdì, festività escluse.

>> Interventi in 4 ore per 2 mesi

GCI Extended consente di usufruire per un periodo continuativo massimo di 2 mesi, all'interno della validità annuale del contratto, di un tempo di intervento che, da NBD passa a 4 ore lavorative dall'apertura della chiamata. Per attivare questo *upgrade*, il Cliente farà semplicemente pervenire a General Computer con un minimo di 20 giorni di anticipo una richiesta scritta che precisi la data desiderata di inizio dell'*upgrade*.

>> Penale per i ritardi sui tempi di intervento contrattuali

Nel caso in cui il tecnico giunga presso il Cliente per il primo intervento scaduti i termini contrattuali di "un giorno lavorativo successivo alla chiamata" oppure, ad *upgrade* attivato, "4 ore lavorative dopo la chiamata", General Computer si impegna al pagamento al Cliente di un indennizzo, i cui dettagli sono indicati sul contratto.

>> Monitoring continuativo delle funzionalità hardware del sistema

GCI Extended offre la funzione di monitoring continuativo (7x24) a distanza delle funzionalità hardware del sistema, effettuato attraverso la rilevazione e l'analisi automatizzata dei parametri e dei messaggi diagnostici del sistema sotto contratto. Grazie a questa procedura, situazioni anomale di funzionamento vengono individuate in larga misura prima che provochino un fermo macchina definitivo e, portate prontamente all'attenzione del Cliente, consentono di concordare un intervento di riparazione programmata.

>> Altre condizioni

GCI Extended è disponibile in tutto il territorio nazionale ad eccezione di alcune aree dell'Italia meridionale e della Sardegna.

Le parti di ricambio utilizzate sono soltanto quelle abitualmente usate dalla Casa Costruttrice del sistema, salvo casi di mancanza di disponibilità immediata. In questa rara eventualità, GCI garantisce comunque la totale compatibilità delle parti fornite in alternativa, sia dal punto di vista dell'affidabilità, sia da quello della funzionalità.

Sono da escludere dalla copertura i guasti accidentali, cioè quelli causati dal non corretto utilizzo delle apparecchiature, da rotture durante il trasporto, da corto circuito agli impianti di alimentazione o per eventuali anomalie sorte in concomitanza con temporali o eventi simili.

Per servizi non previsti dal contratto GCI Extended come, ad esempio, l'installazione/disinstallazione di apparecchiature, gli interventi su apparecchiature non sotto contratto, eccetera, si applicano le tariffe GCI "Time and Material".

>> Un programma di assistenza globale

Il programma di assistenza GCI Extended è applicabile a tutte le diverse tipologie di componenti che costituiscono il sistema informativo aziendale: computer, storage, apparati di rete, ecc.

**4 Hrs
per 2 mesi**

**Penale
Intervento**

**Monitoring
7x24**

**Altre
condizioni**



**General
Computer**

Excellence in Service

www.gci.it

General Computer Italia Srl

Il Girasole, Pal. 8/03A - 20084 Lacchiarella (MI)
Tel. (+39) 02 9009 2830 - Fax (+39) 02 9009 2833

Filiale di Roma:

Via del Casale Solaro 119 - 00143 Roma
Tel. (+39) 06 5157 3351 - Fax (+39) 06 5157 3390

CSICERT



UNI EN ISO 9001
SISTEMA DI GESTIONE
QUALITÀ CERTIFICATO