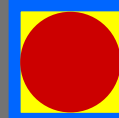


GCI Global / GlobalPlus

**Global
GlobalPlus**

> PROTEZIONE GLOBALE PER SISTEMI MOLTO CRITICI

GCI Global e GlobalPlus sono due programmi creati per fornire un servizio di alto livello ad ogni componente (server, storage, apparati di rete) di sistemi informativi **molto critici**. Sono infatti caratterizzati da un tempo di intervento molto pronto (4 ore dalla chiamata), elemento base di entrambi i contratti, cui si aggiungono diverse altre componenti che li completano efficacemente e li rendono unici sul mercato.

GCI Global e GlobalPlus, per il resto identici, si differenziano per la copertura: GCI Global fornisce il servizio durante i normali tempi lavorativi (giorni lavorativi, ore 9-18), mentre GlobalPlus offre una copertura permanente (7 giorni su 7 e 24 ore al giorno), rispondendo perfettamente alle esigenze di quelle aziende nelle quali il sistema operi ininterrottamente e necessiti quindi di una copertura di assistenza permanente.

> UNA PENALE IN CASO DI RITARDI

General Computer attribuisce grande importanza al rispetto dei tempi contrattuali di intervento. Per questo ha incluso nei contratti GCI Global e GlobalPlus una clausola che prevede – caso unico nel mercato – il pagamento al Cliente di una penale nell'evenienza in cui tali tempi di intervento venissero 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

General Computer trasforma l'assistenza tecnica da passiva ad attiva adottando 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 in grado di prevenire in larga misura i fermi macchina, anziché attendere che si verifichino.

> LA SUPER-SICUREZZA DEL SISTEMA "MULETTO"

I programmi GCI Global e GlobalPlus includono la protezione aggiuntiva del "sistema muletto", un server completo perfettamente analogo a quello sotto contratto, tenuto a disposizione del Cliente presso la sede General Computer per l'eventualità in cui il guasto presenti un tale livello di complessità da non poter essere riparato in tempi brevi. In questo caso, il "sistema muletto" può essere rapidamente dislocato presso il Cliente e sostituire il sistema originale fino al suo ripristino.

> PROTEZIONE DISASTRI INCORPORATA

GCI Global e GlobalPlus adottano la "Protezione Disastri", una preziosa componente per quei Clienti che, pur non volendo affrontare l'investimento di un progetto completo di Disaster Recovery con duplicazione di hardware o altre complesse soluzioni, desiderano tuttavia tutelarsi efficacemente contro calamità che comportino la distruzione del sistema. In questa drammatica evenienza, la "Protezione Disastri" prevede la fornitura al Cliente di un sistema sostitutivo perfettamente analogo a quello andato distrutto per un periodo di 45 giorni, così da consentire l'immediata ripresa dell'operatività e la possibilità di acquisire e installare fuori dall'emergenza un nuovo sistema.

> UNICI NEL MERCATO

La dotazione di componenti avanzate quali il monitoring, il "sistema muletto", la penale ritardi e l'innovativa "Protezione Disastri", associate alla prestazione base di un tempo di intervento particolarmente pronto, rende i contratti GCI Global e GlobalPlus unici sul mercato per ricchezza di dotazioni e perfetti per un servizio a sistemi anche molto critici.

I dettagli relativi ai Programmi GCI Global e GlobalPlus 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 Global / GlobalPlus

► **GCI Global e GlobalPlus** sono programmi di assistenza tecnica appartenenti 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.

GCI Global e GlobalPlus offrono le seguenti caratteristiche:

>> Supporto telefonico

GCI Global: disponibile tutti i giorni, dal lunedì al venerdì (con esclusione delle festività) dalle ore 9 alle 18.

GCI GlobalPlus: supporto telefonico permanente (ogni giorno dell'anno, 24 ore su 24).

Il contatto viene effettuato dalla persona di riferimento tecnico del 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 mezz'ora lavorativa dal contatto iniziale (mezz'ora solare nel caso di GCI GlobalPlus).

>> Intervento on-site

L'intervento di un tecnico presso la sede del Cliente è previsto entro 4 ore lavorative (GCI Global) oppure entro 4 ore solari (GCI GlobalPlus) dall'apertura della chiamata.

>> Copertura del servizio

GCI Global: disponibilità del servizio dalle ore 9 alle ore 18, dal lunedì al venerdì, festività escluse.

GCI GlobalPlus: disponibilità permanente del servizio (ogni giorno dell'anno, 24 ore su 24).

>> 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 "4 ore lavorative dopo la chiamata" (GCI Global) oppure "4 ore solari dopo la chiamata" (GCI GlobalPlus), 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 Global e GlobalPlus offrono la funzione di monitoring continuativo (7x24) a distanza delle funzionalità hardware del sistema, effettuata attraverso la rilevazione e l'analisi automatizzata dei parametri e dei messaggi diagnostici del sistema sotto contratto. Con 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.

>> Sistema "muletto"

General Computer mantiene presso di sé un sistema del tutto analogo a quello sotto contratto, a disposizione del Cliente nell'eventualità in cui il guasto presenti un tale livello di complessità da non poter essere riparato in tempi brevi. Quando ciò dovesse verificarsi, il sistema muletto verrebbe rapidamente dislocato presso la sede del Cliente e reso operativo allo scopo di sostituire il sistema originale fino ad avvenuta riparazione.

Entrambi i programmi GCI Global e GlobalPlus si avvantaggiano di questa ulteriore protezione.

>> Protezione disastri

In caso di danni irreparabili o distruzione del sistema sotto contratto dovuti a calamità, General Computer fornisce per 45 giorni e installa presso la sede del Cliente un computer sostitutivo perfettamente analogo a quello andato distrutto, allo scopo di consentire l'immediata ripresa dell'attività informatica. Questa componente di "Protezione Disastri" è inclusa in entrambi i contratti GCI Global e GlobalPlus.

>> Altre condizioni

GCI Global e GlobalPlus sono disponibili per le seguenti regioni: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Veneto, Emilia-Romagna, Lazio. Per le restanti regioni, la disponibilità è subordinata al tipo di installato.

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 dai contratti GCI Global e GlobalPlus come, ad esempio, l'installazione/disinstallazione di apparecchiature, gli interventi su apparecchiature non sotto contratto, eccetera, si applicano le tariffe GCI "Time and Material".

>> Programmi di assistenza globale

I programmi di assistenza GCI Global e GlobalPlus sono applicabili a tutte le diverse tipologie di componenti che costituiscono il sistema informativo aziendale: computer, storage, apparati di rete, ecc.

**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