



Wide
WidePlus

I programmi di assistenza GCI Wide e WidePlus sono entrambi creati per fornire un adeguato servizio a ciascuna delle componenti (server, storage, apparati di rete) di sistemi informativi **critici**: per questa ragione prevedono un tempo di intervento massimo di 4 ore dalla chiamata. Ciò che differenzia i due programmi è la copertura: GCI Wide fornisce il servizio durante i normali tempi lavorativi (giorni lavorativi, ore 9-18), mentre WidePlus offre una copertura permanente (7 giorni su 7 e 24 ore al giorno), rispondendo così alle esigenze di aziende nelle quali il sistema informativo operi ininterrottamente e necessiti quindi di una copertura di assistenza ininterrotta.

General Computer considera molto importante il rispetto dei tempi contrattuali di intervento. Per questo ha incluso nei contratti GCI Wide e WidePlus 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.

GCI Wide e WidePlus adottano 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.

General Computer include nei suoi programmi GCI Wide e WidePlus 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.

Grazie all'attività di prevenzione del monitoring e alla protezione di secondo livello del "sistema muletto", che si aggiungono alla prestazione base di un tempo di intervento particolarmente pronto, i contratti GCI Wide e WidePlus costituiscono un'eccellente risposta alle esigenze di un servizio di "classe 4 ore" ma particolarmente completo e sofisticato.

GCI Wide e WidePlus fanno 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 ai Programmi GCI Wide e WidePlus sono illustrati in dettaglio nel retro di questa scheda.

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 Wide / WidePlus

GCI Wide e WidePlus 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 Wide e WidePlus offrono le seguenti caratteristiche:

>> Supporto telefonico

Per il programma GCI Wide il supporto telefonico è disponibile tutti i giorni, dal lunedì al venerdì (con esclusione delle festività) dalle ore 9 alle 18.

Per il programma GCI WidePlus il supporto telefonico è 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 WidePlus).

>> Intervento on-site

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

>> Copertura del servizio

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

Il programma GCI WidePlus prevede la disponibilità del servizio per 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 Wide) oppure "4 ore solari dopo la chiamata" (GCI WidePlus), 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 Wide e WidePlus 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. 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.

>> Sistema "muletto"

General Computer mantiene presso di sé un sistema perfettamente 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 Wide e WidePlus si avvantaggiano di questa ulteriore protezione.

>> Altre condizioni

GCI Wide e WidePlus 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 Wide e WidePlus 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 Wide e WidePlus sono applicabili a tutte le diverse tipologie di componenti che costituiscono il sistema informativo aziendale: computer, storage, apparati di rete, ecc.

4 Hrs

WidePlus

7x24

**Penale
Intervento**

**Monitoring
7x24**

**Sistema
"muletto"**

**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