

Programma di assistenza tecnica

GCI Gold

Il programma di assistenza GCI Gold in sintesi:

- Assistenza telefonica immediata
- Intervento on-site entro 4 ore lavorative dall'apertura della chiamata
- Disponibilità del servizio dalle 9 alle 18, dal lunedì al venerdì, festività escluse
- Possibilità di attivazione dell'estensione 7x24, per un accesso permanente al servizio, 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, 365 giorni l'anno
- Utilizzo di parti di ricambio originali
- Disponibile in Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Veneto, Emilia-Romagna, Lazio. Per le restanti regioni, la disponibilità è subordinata alla tipologia dell'installato.

I vantaggi di General Computer

Perché scegliere General Computer come fornitore di servizi di assistenza tecnica:

- Elevata qualità del servizio, sovrapponibile a quello prestato dai Costruttori, ma più competitivo nel prezzo
- Massima prontezza di ripristino dei guasti grazie alla disponibilità di un proprio magazzino centrale di parti di ricambio, costantemente alimentato e attentamente gestito, e di magazzini locali
- Utilizzo di parti di ricambio originali
- Impiego di personale tecnico interno in possesso di certificazione dei costruttori
- Rapporto con un unico interlocutore, capace di assistere e gestire varie piattaforme, unità di ogni tipo e marchio (computer, storage, apparati di rete), sistemi operativi diversi.

Il programma di assistenza tecnica GCI Gold offre una copertura base di alta qualità ed una particolare prontezza d'intervento. GCI Gold è studiato per fornire anche al Cliente più esigente una soluzione globale che copra efficacemente tutti i sistemi installati (server, storage, apparati di rete) sia dal punto di vista hardware, sia per quanto concerne il Sistema Operativo.

Prontezza d'intervento

Il servizio GCI Gold nasce all'insegna della prontezza d'intervento. In caso di malfunzionamento del sistema, infatti, non solo è garantito un primo intervento diagnostico telefonico immediato o al massimo entro mezz'ora lavorativa dalla segnalazione ma, se ciò non è sufficiente a risolvere il problema, l'uscita del tecnico viene attivata in alta priorità, in modo da garantirne l'arrivo presso il Cliente entro le 4 ore lavorative successive all'apertura della chiamata.

Elevata competenza ed efficace logistica

Oltre che rapido, GCI Gold è anche un servizio di elevata qualità: viene prestato da personale tecnico interno di General Computer, altamente competente e certificato dalle Case Costruttrici, ed è supportato da un'organizzazione di decennale esperienza che dispone di un equipaggiato magazzino di parti di ricambio, efficacemente gestito. Tutto ciò permette a GCI sia di rispettare scrupolosamente i tempi di intervento, sia di rendere massima l'efficacia dell'intervento stesso, mettendo a disposizione del tecnico tutte le parti necessarie ad effettuare una pronta riparazione del malfunzionamento.

Estensione 7x24

Per quelle situazioni operative nelle quali è richiesta una copertura temporale permanente, è disponibile per il programma GCI Gold anche l'estensione 7x24, la quale garantisce l'accessibilità continua del servizio, 24 ore al giorno, 7 giorni alla settimana, incluse le festività, senza alcuna esclusione.

Tutti i dettagli operativi e contrattuali di GCI Gold sono forniti nel retro di questa scheda.



Programma di assistenza GCI Gold - Caratteristiche



Supporto telefonico

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



Intervento on-site

GCI Gold prevede l'intervento di un tecnico presso la sede del Cliente entro 4 ore lavorative dall'apertura della chiamata.



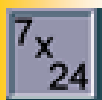
Aree geografiche

GCI Gold è disponibile per le seguenti regioni: Piemonte, Valle d'Aosta, Liguria, Lombardia, Veneto, Emilia-Romagna, Lazio. Per le restanti regioni italiane, la disponibilità di GCI Gold è subordinata alla tipologia dell'installato.



Copertura del servizio

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



Estensione 7x24

Per GCI Gold è disponibile l'estensione che allarga la copertura a 24 ore al giorno e per 7 giorni alla settimana, incluse le festività. Il servizio esteso prende il nome di GCI Gold 7x24.



Parti di ricambio

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.



Guasti accidentali

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.



Servizi opzionali

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

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