

Programma di assistenza tecnica

GCI Silver

Il programma di assistenza GCI Silver in sintesi:

- Assistenza telefonica immediata
- Intervento on-site entro il giorno lavorativo successivo a quello di 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 gran parte del territorio nazionale (copertura GCI)

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 Silver offre una copertura base di alta qualità ed è studiato per fornire al Cliente 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.

Pronta risposta

Il servizio GCI Silver è creato per rispondere con prontezza alle richieste di intervento in caso di malfunzionamento del sistema: già al momento della chiamata, o al massimo entro l'ora successiva, il Cliente entra in contatto con un tecnico qualificatore per un primo intervento diagnostico telefonico. Se ciò non è sufficiente a risolvere il problema, viene attivata l'uscita on-site del tecnico, la quale avverrà entro il giorno lavorativo successivo a quello di apertura della chiamata.

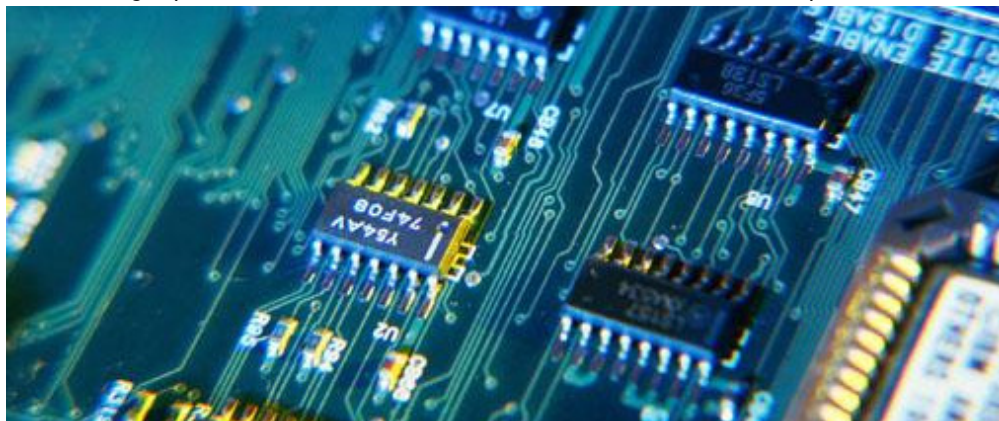
Elevata competenza ed efficace logistica

GCI Silver è 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 garantisce la prestazione di interventi pronti e la immediata disponibilità delle parti necessarie alle riparazioni.

Estensione 7x24

Per quelle situazioni operative nelle quali è richiesta una copertura temporale permanente, è disponibile per il programma GCI Silver 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 Silver sono forniti nel retro di questa scheda.



Programma di assistenza GCI Silver - 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 un'ora lavorativa dal contatto iniziale.



Intervento on-site

GCI Silver prevede l'intervento di un tecnico presso la sede del Cliente il giorno lavorativo successivo a quello di apertura della chiamata.



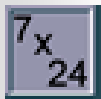
Aree geografiche

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



Copertura del servizio

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



Estensione 7x24

Per GCI Silver 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 Silver 7x24.



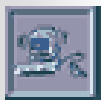
Parti di ricambio

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 Silver 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 Silver è applicabile a tutte le diverse tipologie di componenti che costituiscono il sistema informativo aziendale: computer, storage, apparati di rete, ecc.