

## Manutenzioni YOUR PACK™

Per l'assistenza tecnica e la manutenzione delle vostre architetture Server, Storage e Networking vi offriamo i nostri contratti personalizzati.

Powered by **DIGITRONICA**  
RESELLER SERVICE WORLD Solution

### LA NOSTRA MANUTENZIONE HARDWARE, SU MISURA PER LE VOSTRE ESIGENZE

#### COS'E' YOUR PACK™

Sotto il nome di YOUR PACK™ includiamo una vastissima offerta di pacchetti di manutenzione hardware per sistemi Server, Storage e Networking delle migliori marche.

YOUR PACK™ è un servizio di HardwarePcJenny. Non si tratta dunque delle solite offerte di manutenzione standard disponibili sul mercato.

#### COSA INCLUDE IL NOSTRO SERVIZIO YOUR PACK™

Per il periodo contrattuale sottoscritto, il servizio YOUR PACK™ include :

- Segnalazione del guasto hardware ai numeri che vi verranno indicati durante gli orari previsti (v. SLA)
- Prima diagnostica telefonica
- Intervento di un tecnico on-site nei tempi previsti (v. SLA)
- Parti di ricambio necessarie per la riparazione
- Risoluzione del guasto (v. SLA)
- Firma di un rapporto di intervento condiviso
- Eventuali SLA extra esplicitamente concordati

#### COSA NON INCLUDE IL NOSTRO SERVIZIO YOUR PACK™

Il servizio YOUR PACK™ espressamente non include :

- Guasti causati da calamità, dolo o negligenza dell'utente
- Guasti su accessori o materiali di consumo
- Attività non riferibili a guasti hardware

#### IL CONTRATTO E LE RESPONSABILITA'

Il contratto per la manutenzione degli apparati è intestato direttamente tra HardwarePcJenny e la Vostra Azienda, cosicché la responsabilità per l'erogazione del servizio rimane la nostra.

#### LA COPERTURA

Il servizio è a copertura Nazionale (escluse zone disagiate)



**YOUR PACK™**  
siamo noi.



**HARDWARE PC JENNY**

Tel. +39 340 4816964

info@hardwarepcjenny.com

www.hardwarepcjenny.com

## COME FUNZIONA YOUR PACK™

### LA DISPONIBILITA' E I PREZZI

I servizi YOUR PACK™ possono essere acquistati in qualsiasi momento della vita dei prodotti, anche a garanzia scaduta da tempo.

La disponibilità dei pacchetti YOUR PACK™ è vastissima e include decine di migliaia di varianti, per cui è impossibile stampare un listino completo.

I prezzi sono molto competitivi. Vi preghiamo contattarci ai riferimenti indicati qui a fianco oppure di chiamare il vostro funzionario commerciale, per poter selezionare insieme il livello di servizio che più si addice alle vostre esigenze.

### I PASSI NECESSARI

Per attivare un contratto di manutenzione YOUR PACK™ è necessario :

- Che gli apparati siano funzionanti
- Comunicarci i relativi numeri di serie
- Siglare lo specifico contratto con noi

### ATTIVAZIONE E ATTESTATO

Per ogni contratto di manutenzione YOUR PACK™ riceverete da noi il relativo attestato e non è necessaria nessuna attivazione.

## Livelli di Servizio (SLA) YOUR PACK™ disponibili :

|  | 5x9 NBD<br>(Next Business Day)                                 | 5x13 4H                                             | 7x24 4H                                          | 7x24 6H<br>(Commit to Repair)                    |
|-------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|--------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
|                                                                                     |                                                                |                                                     |                                                  |                                                  |
| <b>Apertura Chiamata</b>                                                            | Lun. - Ven. feriali<br>9.00-18.00                              | Lun. - Ven. feriali<br>7.00-20.00                   | Lun. - Dom.<br>0.00-24.00                        | Lun. - Dom.<br>0.00-24.00                        |
| <b>Intervento Onsite</b>                                                            | Entro il gg. lavorativo successivo all'apertura della chiamata | Entro 4 ore lavorative dall'apertura della chiamata | Entro 4 ore dall'apertura della chiamata         | Nel tempo più breve possibile                    |
| <b>Risoluzione</b>                                                                  | Nel tempo più breve possibile                                  | Nel tempo più breve possibile                       | Nel tempo più breve possibile                    | Entro 6 ore dall'apertura della chiamata         |
| <b>Opzione RPG (ove offerta)</b>                                                    | Le parti guaste restano di proprietà del cliente               | Le parti guaste restano di proprietà del cliente    | Le parti guaste restano di proprietà del cliente | Le parti guaste restano di proprietà del cliente |