



# Service Level Agreement

Per un supporto personalizzato

# OTTIMIZZAZIONE DELLE prestazioni

Lavorando nel settore delle caldaie industriali, conosciamo bene l'importanza di garantire prestazioni sicure e affidabili per il business dei nostri clienti. Certamente il primo step per assicurare le performance dei macchinari nel tempo è quello di tutelare le centrali degli utilizzatori finali con contratti di manutenzione, ma nell'ultimo periodo abbiamo sviluppato una proposta che va oltre queste semplici attività, rappresentando un passo significativo per una gestione più efficiente e personalizzata: il Service Level Agreement.

## SERVICE LEVEL AGREEMENT

Il Service Level Agreement (**S.L.A.**) è un contratto formale definito e personalizzato per le specifiche necessità del cliente e riporta servizi utili alla manutenzione della centrale oltre che al supporto tecnico. Nello specifico si tratta di diverse attività (tra cui manutenzione programmata, monitoraggio da remoto del funzionamento dei macchinari, estensione di garanzia ) organizzate in pacchetti su "livelli" differenti, definiti in base alle disponibilità del servizio, i tempi di risposta, la qualità garantita e così via.



## QUALI VANTAGGI OFFRE AL CLIENTE?

Questa nuova proposta di servizio permette al cliente di godere di un supporto a 360 gradi da parte di personale tecnico dedicato e competente. In più, stipulare contratti con l'azienda produttrice, rende disponibili alcuni elementi fondamentali come l'estensione di garanzia sui macchinari e il supporto tecnico personalizzato da remoto.

### Attività

Ogni pacchetto offre un livello di servizio unico, studiato per garantire:

- Un'ampia gamma di servizi inclusi
- Supporto su misura per le specifiche esigenze
- Analisi e monitoraggio delle prestazioni

Le attività dei servizi di assistenza sono raggruppate in 3 categorie:



Basic Support



Active Support



Active Support Plus

### Alcuni plus

I nostri pacchetti di supporto offrono una gamma di servizi personalizzati, pensati per rispondere alle specifiche esigenze di ciascun utente.



Reperibilità 24 h



Analisi dei report



Manutenzione programmata



Sinottico personalizzato



Kit ricambi originali



Monitoraggio in tempo reale



Estensione garanzia

# ICI

POWERING EVOLUTION

ICI CALDAIE S.p.A.  
Via G. Pascoli, 38  
37059 Campagnola di Zevio  
(Verona) - Italia

[icicaldaie.com](http://icicaldaie.com)  
T. +39 045 8738511  
P.IVA e C.F. 00227490232