

## PROGRAMME DE SERVICES :

### Premier Warranty de 1 an ASI

Le forfait Premier Warranty 1 an peut être acheté dans les 6 mois suivant la date d'achat de l'équipement.

Le forfait Premier Warranty 1 an ne peut être acheté qu'en conjonction avec le programme de services de démarrage.

Le forfait Premier Warranty 1 an peut être acheté uniquement si un emplacement Intellislot est disponible pour connecter les Vertiv LIFE™ Services. Pour les produits équipés d'un seul emplacement Intellislot, les Vertiv LIFE Services ne sont pas disponibles si l'emplacement Intellislot est déjà utilisé pour d'autres cartes optionnelles (par ex. IS-RELAY).

### APPLICABLE À L'ÉQUIPEMENT SUIVANT

Liebert® ITA2 (10–30 kVA), Liebert® EXS (10–60 kVA), Liebert® APM (60–120 kVA).

### APPLICABLE AUX SKU DE SERVICE SUIVANT

ACP-WPM1-8WH-8R8WH-I2	ACP-WPM1-8WH-8R8WH-I3	ACP-WPM1-8WH-8R8WH-E2
ACP-WPM1-8WH-8R8WH-E4	ACP-WPM1-8WH-8R8WH-E6	ACP-WPM1-8W-8R8WH-A6
ACP-WPM1-8W-8R8WH-A9	ACP-WPM1-8W-8R8WH-A1	

### PRÉ-REQUIS A L'ACHAT DU SERVICE

**Le partenaire channel (c.-à-d. le distributeur et le revendeur) doit fournir à Vertiv le nom, le prénom et l'adresse e-mail du client final afin de pouvoir traiter la commande et permettre au client d'activer le programme de services acheté.**

### ENREGISTREMENT EN LIGNE POUR LA VALIDITÉ

Ce programme de services doit être enregistré pour être valide. Pour l'enregistrer, veuillez remplir le formulaire d'enregistrement à l'adresse suivante : <https://prep.vertiv.com/fr-emea/support/tools--applications/product-and-service-program-registration/> dans les 30 jours suivant la réception du certificat de confirmation.

Suivez toutes les étapes de l'enregistrement jusqu'à ce qu'il vous soit demandé si vous avez acheté un programme de services, lorsque vous y êtes invité, cochez oui et indiquez le code du programme de service et la date de livraison conformément aux informations reçues sur le certificat de confirmation.

#### SERVICE PROGRAM

Do you have a service program available?

YES  NO

Service Program Code

Service Program Delivery Date

N'oubliez pas que si le Service *n'est pas enregistré dans les 30 jours suivant la réception du certificat de confirmation, il expirera et sera considéré comme exécuté par Vertiv.*

## 4. CHAMP D'APPLICATION

- Programme de services annuel complet (1 an) à compter de 2 jours ouvrés après l'inscription du Client en ligne (Date d'entrée en vigueur), y compris :
  - Vertiv™ LIFE™ Services, les Services Vertiv de surveillance préventive et de diagnostic à distance.
  - Accès 24 h/24, 7 j/7 au centre de services d'urgence en anglais.
  - Accusé de réception du ticket dans le jour ouvré suivant.
  - Engagement de réponse :
    - intervention sur Site dans un délai d'un jour ouvré suivant la réception du ticket.
  - Une (1) visite annuelle de maintenance préventive programmée avec le client du lundi au vendredi de 8 h à 17 h (hors jours fériés nationaux).
  - Les pièces, la main-d'œuvre et les déplacements pour les activités de maintenance corrective telles que couvertes par la garantie du produit.

## 5. DÉTAILS DES SERVICES

- Vertiv™ LIFE™ Services :
  - Une surveillance en temps réel, 24 heures sur 24, par nos experts du Centre de service LIFE.
    - Gestion des événements et des alarmes.
    - En cas d’anomalie de fonctionnement et/ou d’urgence, le support technique Vertiv effectue une analyse immédiate dans le but de dépanner. En fonction de la gravité de l’événement et du processus d’escalade convenu, le support technique des services Vertiv contacte le client pour établir le plan d’action approprié.
    - Si nécessaire, un technicien effectuera une visite d’urgence sur site.
  - Des rapports d’état réguliers.
    - Ceux-ci fournissent des informations précieuses sur les tendances de l’alimentation et de l’équipement grâce à une collecte et une analyse complètes des données sur toute période donnée, avec un plan d’actions recommandées inclus afin de garantir la disponibilité du système.
  - Les LIFE Services sont fournis avec une communication sur IP ; le client final est responsable de fournir une prise Ethernet RJ45 montée à moins de deux mètres de l’armoire de l’équipement.
  - Les connexions aux LIFE Services seront établies et validées au démarrage (non incluses dans le champ d’application de ce Programme de services).
- Support Service 24 h/24, 7 j/7 :
 

Les clients reçoivent des points d’accès dédiés au Centre de service client :

  - Numéro de téléphone 24 h/24, 7 j/7 : Numéro gratuit (le cas échéant) : 00 800 11554499.
  - Adresse e-mail : [eoc@vertiv.com](mailto:eoc@vertiv.com).

Une équipe de professionnels assurera la liaison avec le client final en fournissant une assistance téléphonique et en identifiant la meilleure ligne de conduite. Dans un délai d’un jour ouvré à compter de la date de la réclamation, le Centre de service client émettra un accusé de réception de ticket confirmant l’expédition d’un technicien sur le Site.
- Temps de réponse :
  - Un technicien sera envoyé sur le site dans un délai d’un jour ouvré suivant l’accusé de réception du ticket.
- Couverture intégrale des pièces, de la main-d’œuvre et des déplacements :
  - Couverture complète des pièces, de la main-d’œuvre et des déplacements pour la visite sur site programmée pendant les heures normales de travail, y compris les déplacements, le temps de réparation et les pièces utilisées pour la réparation, tel que couvert par la garantie du produit.
- Maintenance préventive :
  - La visite de maintenance préventive comprendra les activités mentionnées ci-dessous. Une fois terminé, un rapport sera remis au client final.

### Liste de vérification de la maintenance préventive

#### Contrôles environnementaux

- Température ambiante
- Propreté
- Emplacement de l’onduleur

#### Forme d’onde des mesures de sortie (en mode VFI)

- Courant RMS de sortie (phases et neutre)
- Courant de crête de sortie (phases et neutre) – selon les besoins
- Tension de sortie
- Puissance de sortie (kW, kVA, kVAR)

#### Contrôles visuels

- Isolation, surchauffe, dommages
- Condensateurs de puissance pour gonflement ou fuite d’huile
- Fusibles
- Vérifier que tous les écrous, boulons, vis et connecteurs sont bien serrés et ne présentent pas de décoloration due à la chaleur

#### Synchronisation – En mode VFI (avec l’approbation du client)

- Vérification de la synchronisation onduleur-secteur
- Vérifier le transfert de l’onduleur sur bypass et vice-versa
- Vérifier le verrouillage de la tension et de la phase
- Vérifier/régler la fréquence de fonctionnement libre de l’onduleur

#### Nettoyage/Débit d’air

- Vérifier les joints de porte/compartiment, ventilateurs
- Nettoyage des grilles, du ventilateur, du module d’alimentation et de la carte CI

#### Vérification de batterie (avec l’approbation du client)

- Vérifier/régler les niveaux d’alarme de batterie
- Vérifier/régler le niveau de décharge de batterie

## Liste de vérification de la maintenance préventive

- Nettoyer le débit d'air d'entrée/sortie

### Batterie

- Vérifier visuellement l'état de propreté
- Vérifier visuellement l'absence de fissures, de fuites et de corrosion
- Test de décharge (avec l'approbation du client)
- Vérifier que tous les connecteurs sont bien serrés

### Mesure (vérifier l'étalonnage de l'écran LCD par rapport au compteur)

- Tension d'alimentation en courant continu
- Tension/courant d'entrée
- Tension de sortie et fréquence

### Vérifier/enregistrer la tension et les courants

- Entrée/Sortie, redresseur

### Logiciel

- Télécharger et enregistrer toutes les données de configuration, l'historique des alarmes, les données de défaut

### Étalonnage des dispositifs de contrôle (modulaire uniquement)

- Calibrer les mesures de l'onduleur et s'assurer que toutes les mesures de l'onduleur sont conformes aux spécifications de l'onduleur
- Installer ou effectuer des modifications techniques sur site, y compris des révisions de micrologiciels, si nécessaire.

### Mesures de sortie – sur Bypass (avec accord du client) (Modulaire uniquement)

- Vérifier la tension de sortie
- Mesurer le courant de bypass crête et efficace

### Fusibles d'alimentation

- Vérifier le type, la valeur, la condition

### LIFE™ Services

- Test de connectivité (appel manuel)

## HYPOTHÈSES ET CLARIFICATIONS

- Les pièces, la main-d'œuvre et le temps de déplacement sont couverts par la garantie du produit.
- Les consommables sont exclus.
- La couverture des pièces, de la main-d'œuvre et du temps de déplacement exclut le remplacement complet programmé des batteries, condensateurs et ventilateurs en fin de vie.
- Les frais de maintenance préventive encourus en raison de retards indépendants de la volonté de Vertiv seront facturés.
- Les activités supplémentaires ne faisant pas partie du champ d'application de la présente prestation peuvent être ajoutées et faire l'objet d'un devis séparé.

## RESPONSABILITÉS DU CLIENT FINAL

Le Client doit fournir :

- Une prise Ethernet RJ45 installée à moins de deux mètres de l'armoire de l'équipement.
- Accès complet au site et à l'équipement aux fins des services de maintenance préventive.
- Environnement de travail sûr, y compris, le cas échéant, les procédures d'induction de sécurité.
- Un point de contact pendant le service.
- Un point de contact pour la réception des unités et des composants.
- L'équipement doit déjà être installé et mis en service conformément aux recommandations du fabricant.
- Isolation de tout système d'extinction d'incendie à base d'eau pendant la durée des travaux sur le site.

Toutes les visites de maintenance préventive doivent être demandées au moins 10 jours ouvrés à l'avance en contactant le Centre de service client Vertiv™ au numéro de téléphone gratuit (si disponible) : 00 800 11554499.

- Si, pour une raison quelconque, les travaux ne peuvent pas être effectués pendant l'horaire prévue, informez le personnel de service Vertiv 48 heures avant l'événement prévu.

L'entretien peut nécessiter l'arrêt de la charge pour assurer l'intégrité de la connexion électrique.

Le personnel présent n'est pas censé travailler seul, il est attendu que le personnel du site surveille et comprenne régulièrement la condition du personnel présent si le technicien se rend seul sur le Site.

Si de l'amiante est présent dans le bâtiment en lien avec la zone de travail de l'équipement et des travaux prévus, les agents présents doivent en être informés par le personnel du site.

## EXCLUSIONS

La couverture Pièces et main-d'œuvre pour la réparation et le remplacement ne s'étend pas aux pertes ou dommages dus à une mauvaise utilisation, un accident, un abus, une négligence, une usure normale, une négligence (autre que celle du Fournisseur), une modification ou une altération non autorisée, une utilisation au-delà de la capacité nominale, un défaut de signalement d'un défaut ou d'un dysfonctionnement connu en temps opportun, de sources d'alimentation ou des conditions environnementales inappropriées, une mauvaise installation, une réparation, une manipulation, une maintenance ou une application ou toute autre cause non due au Fournisseur.

Les éléments en option tels que les cartes Web, les batteries, les armoires batteries externes ne sont pas couverts par ce programme de services.

## VISITES INTERROMPUES

Les visites de Site interrompues résultant d'un avis inadéquat, de faux appels, d'appels injustifiés ou non autorisés, d'instructions inexactes, d'une inaccessibilité au Site, d'une indisponibilité de l'Équipement pour effectuer les activités conformément au champ d'application, seront facturées à 50 % de la valeur contractuelle.

## SOUS-TRAITANT

Le Vendeur se réserve le droit de sous-traiter les Services à d'autres.

## CONDITIONS GÉNÉRALES

La fourniture des Services décrits dans le présent champ d'application est soumise aux conditions générales de vente, comme mieux indiqué sur <https://www.vertiv.com/fr-emea/about/terms--conditions-of-sale/> (Conditions générales standard de Vertiv).

Les clients finaux peuvent être invités à fournir une preuve de la date d'achat.

En enregistrant le Service de la manière décrite ci-dessus, le Client final confirme avoir lu les Conditions générales standards de Vertiv et les accepte sans limitation.

Les Conditions générales standards de Vertiv et toutes les autres conditions comprises dans les présentes s'appliquent (i) exclusivement entre Vertiv et le tiers qui a directement acheté le Service ; et (ii) aux Services achetés par le Client final tels que mieux définis ci-dessus. Afin d'éviter toute ambiguïté, les Services obtenus auprès de n'importe quel Revendeur Vertiv sont régis uniquement par l'accord entre le Client final et le Revendeur Vertiv. Un tel accord peut fournir des conditions identiques aux Conditions générales standards de Vertiv, dans tous les cas, Vertiv sera responsable dans les limites et dans la mesure définies dans les Conditions générales standards de Vertiv. Veuillez contacter votre revendeur Vertiv pour plus d'informations sur les services décrits dans ce champ d'application et sur les conditions générales Vertiv connexes. Tous les documents, images ou autres informations fournis au Client final ou rassemblés sur le site du Client final resteront la propriété exclusive de Vertiv.

Vertiv se réserve le droit de modifier les Conditions générales standards de Vertiv à tout moment. Dans un tel cas, le Client final en sera dûment informé, mais toute modification ne s'appliquera pas aux Services achetés par le Client final avant la date de ladite modification.

## AVIS DE CONFIDENTIALITÉ

Politique de confidentialité de Vertiv disponible à l'adresse : [Politique de confidentialité](#).