SERVICE PROGRAM:

Estensione della garanzia integrata Premier 1 anno su UPS

L'estensione della garanzia integrata Premier 1 anno può essere acquistata entro 6 mesi dalla data di acquisto dell'apparecchiatura.
L'estensione della garanzia integrata Premier 1 anno può essere acquistata solo se è disponibile un alloggiamento Intellislot per collegare Vertiv™ LIFE™ Services. Per i prodotti dotati di un singolo alloggiamento Intellislot, Vertiv™ LIFE™ Services non è disponibile se l'alloggiamento Intellislot è già utilizzato per altre schede opzionali (ad es. IS-RELAY).

APPLICABILE ALLA SEGUENTE APPARECCHIATURA

Liebert® ITA2 (10-40 kVA), Liebert® EXS (10-60 kVA).

APPLICABILE AL SEGUENTE SKU

ACP-IEWP1-8WH-8R8WH-I2	ACP-IEWP1-8WH-8R8WH-I3	ACP-IEWP1-8WH-8R8WH-E2
ACP-IEWP1-8WH-8R8WH-E4	ACP-IEWP1-8WH-8R8WH-E6	

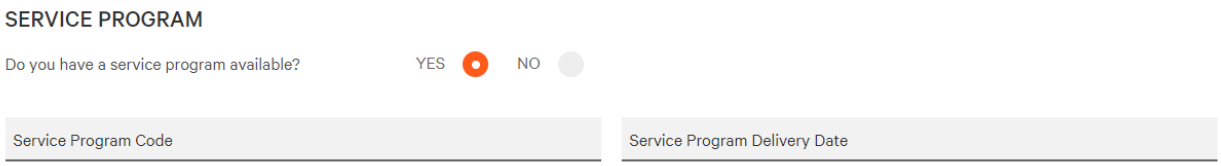
PREREQUISITO PER ACQUISTARE IL SERVIZIO

Il Canale IT (ad es. Distributore e Reseller) deve fornire a Vertiv il nome, il cognome e l'indirizzo e-mail del Cliente finale per poter elaborare l'ordine e consentire al Cliente di attivare il Service Program acquistato.

REGISTRAZIONE ONLINE PER LA VALIDITÀ

Questo Service Program deve essere registrato per essere valido. Per la registrazione, compilare il modulo di registrazione disponibile al seguente indirizzo: https://www.vertiv.com/it-emea/supporto/register-your-product/registration/ entro 30 giorni dalla ricezione del certificato di conferma.

Seguire tutte le fasi della registrazione fino a quando non viene richiesto se è stato acquistato un Service Program, quando richiesto selezionare sì e includere il codice del Service Program e la data di consegna in base alle informazioni ricevute nel certificato di conferma



Ricordare che, ***se non viene registrato entro 30 giorni dalla ricezione del certificato di conferma, il Servizio scadrà e sarà considerato come eseguito da Vertiv.***

4. SCOPE OF WORK

- Service Program annuale (1 anno) a partire dalla scadenza della garanzia standard dell'Apparecchiatura o, se acquistato alla scadenza del Service Program "garanzia Premier" (Data di decorrenza), che include:
  - Servizio di monitoraggio preventivo e telediagnostica di Vertiv, Vertiv LIFE™ Services
  - Accesso 24 ore su 24, 7 giorni su 7 al Centro di assistenza per le emergenze in inglese.
  - Conferma della richiesta di assistenza (ticket) entro il giorno lavorativo successivo.
  - Impegno di risposta:
    - intervento in loco entro il giorno lavorativo successivo dalla conferma del ticket.
  - Una (1) visita annuale di manutenzione preventiva programmata con il cliente dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00 (escluse le festività nazionali).
  - Parti, manodopera e viaggi per le attività di manutenzione correttiva.

5. DETTAGLI DEI SERVIZI

- Vertiv™ LIFE™ Services:

- Monitoraggio in tempo reale 24 ore su 24 a cura di tecnici qualificati del nostro LIFE Service Centre.
  - Gestione di eventi e allarmi.
  - In caso di anomalia operativa e/o di emergenza, l'assistenza tecnica di Vertiv esegue un'analisi immediata per risolvere i problemi. In base alla gravità dell'evento e al processo di escalation concordato, l'assistenza tecnica di Vertiv contatta il cliente per stabilire la linea di condotta appropriata.
  - Se necessario, un Service Engineer effettuerà una vista di emergenza sul posto.
- Report regolari sullo stato.
  - I report forniscono informazioni importanti sull'alimentazione e sui trend dell'apparecchiatura tramite una raccolta completa di dati e analisi per il periodo di tempo selezionato, compreso il piano d'azione raccomandato per garantire la disponibilità del sistema.
- I servizi LIFE vengono forniti con comunicazione over-IP; il cliente finale sarà responsabile della fornitura di una presa Ethernet RJ45 montata entro due metri dall'armadio della cabina.
- Le connessioni ai Servizi LIFE saranno effettuate e convalidate durante la visita di manutenzione preventiva, se non sono già in atto.

- Supporto e assistenza continui:
  Ai clienti vengono forniti punti di accesso dedicati al centro di assistenza clienti:
  - Numero di telefono sempre operativo: Numero verde (se disponibile) 00 800 11554499
  - Indirizzo e-mail: eoc@vertiv.com.

  Un team di professionisti collaborerà con il cliente finale fornendo assistenza telefonica e identificando la migliore linea d'azione. Entro il giorno lavorativo successivo al reclamo, il Centro assistenza clienti rilascerà una conferma di ricezione del ticket confermando l'invio di un tecnico del cliente al Sito.
- Tempi di risposta:
  - Un tecnico del cliente sarà inviato al Sito entro il giorno lavorativo successivo alla conferma del ticket.
- Copertura dei viaggi, della manodopera e dei componenti:
  - Copertura completa di parti, manodopera e viaggi per la visita in loco programmata durante il normale orario di lavoro, compresi i tempi di viaggio, riparazione e parti utilizzate per la riparazione.
- Manutenzione preventiva:
  - La visita di manutenzione preventiva includerà le seguenti attività. Al termine, al cliente finale verrà consegnato un report.

Lista di controllo della manutenzione preventiva

Controlli ambientali

- Temperatura ambiente
- Pulizia
- Ubicazione dell'UPS

Controlli visivi

- Isolamento, surriscaldamento, danni
- Condensatori di potenza per rigonfiamenti o perdite di olio
- Fusibili
- Controllare che tutti i dadi, i bulloni, le viti e i connettori siano serrati e che il calore non li abbia scoloriti

Pulizia/portata aria

- Controllare le ventole, le guarnizioni della porta/scomparto
- Pulire griglie, ventola, modulo di potenza e PCB
- Pulire il flusso d'aria in ingresso/uscita

Batteria

- Controllo visivo della pulizia
- Controllare visivamente la presenza di crepe, perdite e corrosione

Forma d'onda delle misurazioni in uscita (In modalità VFI)

- Corrente RMS in uscita (fasi e neutro)
- Corrente di picco in uscita (fasi e neutro) – come richiesto
- Tensione in uscita

Sincronizzazione - In modalità VFI (con approvazione del cliente)

- Verificare la sincronizzazione tra inverter e rete
- Verificare il trasferimento dall'inverter al bypass e viceversa
- Verificare tensione e blocco di fase
- Controllare/regolare la frequenza di funzionamento libera dell'inverter

Controllo della batteria (con l'approvazione del cliente)

- Controllare/regolare i livelli degli allarmi della batteria
- Controllare/regolare il livello di fine esaurimento della batteria

Misurazione (controllare il display LCD di calibrazione rispetto al multimetro)

- Volt c.c.
- Tensione/corrente di ingresso

Lista di controllo della manutenzione preventiva

- Test di esaurimento (con approvazione del cliente)
- Controllare che tutti i connettori siano ben serrati

Controllare/registrare tensioni e correnti

- Ingresso/uscita, raddrizzatore
- Tensione/frequenza di uscita

Software

- Scaricare e registrare tutti i dati di configurazione, la cronologia degli allarmi, i dati di errore

Fusibili di alimentazione

- Verificare tipo, valore, condizione

LIFE™Services

- Verifica connettività (chiamata manuale)

ASSUNZIONI E CHIARIFICAZIONI

- Sono esclusi i materiali di consumo.
- La copertura di parti, manodopera e tempo di viaggio esclude la sostituzione di batterie, condensatori e ventole a fine ciclo di vita completamente programmata.
- Le spese di manutenzione preventiva sostenute a causa di ritardi al di fuori del controllo di Vertiv saranno addebitate al cliente.
- Ulteriori attività che non rientrano nell'ambito di questo lavoro possono essere aggiunte e preventivate separatamente.

DOVERI DEL CLIENTE FINALE

Il Cliente dovrà fornire quanto segue:

- Una presa Ethernet RJ45 montata entro due metri dall'armadio della cabina.
- Accesso completo al Sito e alle Apparecchiature ai fini dei servizi di manutenzione preventiva.
- Ambiente di lavoro sicuro che include, ove appropriato, procedure di introduzione alla sicurezza.
- Un punto di contatto durante il servizio.
- Un punto di contatto per la ricezione di unità e componenti.
- L'Apparecchiatura deve essere già installata e messa in servizio in linea con le raccomandazioni del produttore.
- Isolare qualsiasi sistema antincendio a base di acqua per tutta la durata dei lavori del sito.

Tutte le visite di manutenzione preventiva devono essere richieste almeno 10 giorni lavorativi prima contattando il centro per la risoluzione dei problemi di Vertiv™ al numero verde (se disponibile) 00 800 11554499.

- Se per qualsiasi motivo il lavoro non può essere eseguito durante l'orario pianificato, informare il personale di assistenza Vertiv 48 ore prima dell'evento programmato.

Per garantire l'integrità dei collegamenti elettrici, l'assistenza può richiedere lo spegnimento del carico.

Non si prevede che il personale lavori completamente da solo, ci si aspetta che il personale del centro monitori regolarmente e comprenda le condizioni del personale in servizio, se partecipa come ingegnere unico.

Se nell'edificio è presente amianto in relazione all'area di lavoro dell'attrezzatura e ai lavori pianificati, gli operatori partecipanti devono essere informati su questo aspetto dal personale del sito.

ESCLUSIONI

Le parti e la copertura del lavoro per la riparazione e la sostituzione non si estendono a perdite o danni dovuti a uso improprio, incidente, abuso, negligenza, normale usura, negligenza (diversa da quella del Fornitore), modifiche o alterazioni non autorizzate, uso al di là della capacità nominale, mancata segnalazione tempestiva di un guasto o malfunzionamento noto, fonti di alimentazione o condizioni ambientali, installazione, riparazione, manipolazione, manutenzione o applicazione non idonee o qualsiasi altra causa non dipendente dal Fornitore.

Questo Service Program non copre articoli opzionali come scheda web, batterie e armadio batterie esterno.

VISITE ANNULLATE

Le visite non autorizzate al Sito risultanti da un avviso inadeguato, chiamate false, ingiustificate, non autorizzate, istruzioni imprecise, inaccessibilità del Sito, indisponibilità dell'Apparecchiatura per svolgere le attività in base allo Scope of Work, saranno addebitate al 50% del valore contrattuale.

SUBAPPALTATORE

Il Venditore si riserva il diritto di subappaltare i Servizi ad altri.

TERMINI E CONDIZIONI

La fornitura dei Servizi descritti nel presente Scope of Work è soggetta ai termini e alle condizioni di vendita come meglio indicato all'indirizzo https://www.vertiv.com/en-emea/about/terms--conditions-of-sale/ (Termini e condizioni standard di Vertiv).
Ai Clienti finali potrebbe essere chiesto di fornire una prova della data di acquisto.
Registrando il Servizio nel modo sopra descritto, il Cliente finale conferma di aver letto i Termini e condizioni standard di Vertiv e accetta gli stessi senza limitazione alcuna.
Si applicano i Termini e condizioni standard di Vertiv e qualsiasi altro termine ivi compreso (i) esclusivamente tra Vertiv e la terza parte che ha acquistato direttamente il Servizio; e (ii) a quei Servizi acquistati dal Cliente finale come meglio definiti sopra. A scanso di equivoci, i Servizi ottenuti da qualsiasi Reseller Vertiv sono disciplinati esclusivamente dal contratto tra il Cliente finale e il Reseller Vertiv. Tale accordo può fornire termini che sono uguali ai Termini e condizioni standard di Vertiv, in ogni caso Vertiv sarà responsabile entro i limiti e nella misura definita nei Termini e condizioni standard di Vertiv. Contatta il Reseller Vertiv per ulteriori informazioni sui Servizi descritti in questo Scope of Work e sui relativi Termini e condizioni di Vertiv.
Tutta la documentazione, le immagini o altre informazioni fornite al Cliente finale o raccolte presso la sede del Cliente finale rimarranno di esclusiva proprietà di Vertiv.

Vertiv si riserva il diritto di modificare i Termini e condizioni standard di Vertiv in qualsiasi momento. In tal caso, il Cliente finale sarà debitamente informato, ma qualsiasi modifica non si applicherà ai Servizi acquistati dal Cliente finale prima della data di tale modifica.

INFORMATIVA SULLA PRIVACY

Informativa sulla privacy di Vertiv disponibile all'indirizzo: Informativa sulla privacy.