

## SERVICE PROGRAM

### Power Assurance Premier

Il programma Power Assurance Premier può essere acquistato entro 6 mesi dalla data di acquisto dell'Apparecchiatura. Il programma Power Assurance Premier può essere acquistato solo insieme al Service Program di avviamento (Start-Up). Il Power Assurance Premier può essere acquistato 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® GXT MT+ (6-10kVA), Liebert® GXT3 (10 kVA Tower), Liebert®, GXT4™ (5-10 kVA), Liebert® GXT5™ (3-20 kVA).

### APPLICABILE AL SEGUENTE SKU

RUPS-PAP5-007	RUPS-PAP5-008	RUPS-PAP5-009
---------------	---------------	---------------

### 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

#### SERVICE PROGRAM

Do you have a service program available?

YES  NO

Service Program Code

Service Program Delivery Date

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.**

### RIEPILOGO DEL SERVIZIO

Service Program di cinque (5) anni a partire da 2 giorni lavorativi dopo la registrazione online del Cliente (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 entro il giorno lavorativo successivo alla conferma del ticket. Vertiv, a sua discrezione, pianificherà quanto segue:
  - intervento in loco in caso di riparazione o,
  - spedizione dell'unità sostitutiva.
    - Vertiv si riserva il diritto di richiedere al Cliente finale di restituire l'unità difettosa, in questo caso Vertiv fornirà un numero RMA, l'indirizzo e qualsiasi altra istruzione per la restituzione dell'unità difettosa. Il Cliente finale si farà carico di tutti i costi per la restituzione dell'Attrezzatura guasta.
- Una (1) visita di manutenzione preventiva programmata con il cliente dal lunedì al venerdì dalle 8:00 alle 17:00 (esclusi i giorni festivi nazionali).
- Copertura completa dei viaggi, della manodopera e dei componenti.

## SERVIZIO PRESTATO

- 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 visita 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 all'avviamento (non incluse nell'ambito di questo Service Program)
- Supporto e assistenza continui:
 

Ai clienti di Power Assurance sono forniti access point dedicati al centro di assistenza clienti:

  - Numero di telefono sempre operativo: Numero verde (se disponibile) 00 800 11554499.
  - Indirizzo e-mail: [eoc@vertiv.com](mailto: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 dal reclamo, il Centro assistenza clienti rilascerà una conferma di ricezione del ticket indicante se un prodotto sostitutivo sarà spedito al Sito del cliente.
- Tempi di risposta:
  - Entro il giorno lavorativo successivo dalla conferma del ticket: i) in caso di riparazione, un tecnico del cliente sarà inviato al sito. ii) in caso di sostituzione, un'unità sostitutiva sarà spedita al cliente.
- Copertura completa dei viaggi, della manodopera e dei componenti:
  - Copertura completa delle parti e della manodopera come segue: i) in caso di riparazione, visita in loco programmata durante il normale orario di lavoro, compresi viaggio, tempo di riparazione e parti utilizzate per la riparazione. ii) in caso di sostituzione, spedizione di un prodotto nuovo o ricondizionato o parte di esso equivalente a quello coperto da questo Service Program.
- Manutenzione preventiva:
 

La visita di manutenzione preventiva da programmare durante il normale orario di lavoro includerà le seguenti attività. Al termine della visita, al cliente finale verrà consegnato un report.

### Lista di controllo della visita di manutenzione preventiva UPS

#### Controlli ambientali

- Temperatura ambiente
- Pulizia
- Ubicazione dell'UPS

#### Controlli visivi

- Isolamento, surriscaldamento, danni
- 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
- Pulire il flusso d'aria in ingresso/uscita

#### Forma d'onda delle misurazioni in uscita

- Corrente RMS di uscita
- Corrente di picco in uscita - come richiesto
- Tensione in uscita

#### Batteria interna

- Controllo visivo della pulizia
- Controllare visivamente la presenza di crepe, perdite e corrosione
- Misurare e registrare la tensione totale della stringa di batterie
- Misurare la tensione del caricatore

#### Forma d'onda di misurazione in uscita

- Corrente RMS di uscita
- Corrente di picco in uscita - come richiesto
- Tensione in uscita

## Lista di controllo della visita di manutenzione preventiva UPS

### Controllare/registrazione tensioni e correnti

- Ingresso/uscita, raddrizzatore

### Software

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

### Vertiv™ LIFE™ Services

- Verifica connettività (chiamata manuale)

### ASSUNZIONI E CHIARIFICAZIONI

- 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:

- Accesso completo al Sito e alle Apparecchiature ai fini dei servizi di Avviamento.
- 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

La copertura delle parti, la manodopera e i viaggi 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.

La copertura di parti, manodopera e viaggi è nulla se la batteria viene scaricata al di sotto del punto di interruzione minimo della tensione della batteria. Per evitare tale scarica, non lasciare l'interruttore di alimentazione dell'apparecchiatura acceso per più di 2 giorni senza che l'apparecchiatura sia alimentata con AC Power.

Se non viene utilizzata, la batteria deve essere ricaricata ogni 6 mesi (periodo massimo). Questa copertura dei componenti non include la rimozione, l'installazione, l'avviamento, la sostituzione dei fusibili, il ripristino dell'interruttore magnetotermico, la manutenzione, le ispezioni del sito che stabiliscono che non era richiesta alcuna azione correttiva né altri servizi non espressamente previsti dai termini del presente Service Program.

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

L'APPARECCHIATURA INDICATA NEL PRESENTE SERVICE PROGRAM NON È STATA PROGETTATA PER L'USO NELLE SEGUENTI SITUAZIONI: (i) LE APPLICAZIONI CHE INCLUDONO DISPOSITIVI DI MANTENIMENTO IN VITA E DISPOSITIVI DI SOPRAVVIVENZA O CHE SI TROVINO VICINO A TALI DISPOSITIVI SENZA PRECEDENTE AVVISO E APPROVAZIONE SCRITTA DI VERTIV E (ii) IN CONNESSIONE CON QUALSIASI APPLICAZIONE NUCLEARE E RELATIVA.

## 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.

Registando 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](#).