

## SERVICE PROGRAM

### Rinnovo del Power Emergency Premier

Il Rinnovo del Power Emergency Premier può essere acquistato se l'apparecchiatura è coperta dal Service Program "Power Emergency Premier".

Il Rinnovo del Power Emergency Premier può essere acquistato entro 3 mesi dalla data di scadenza del Power Emergency Premier.

Il Rinnovo del 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® GXT5™ 3000 VA, Liebert® GXE (6-10 kVA), Vertiv™ EDGE 3000 VA.

### APPLICABILE AL SEGUENTE SKU

RUPS-PEP5R-006
----------------

### 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 dalla data di scadenza del Power Emergency 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 entro il giorno lavorativo successivo dalla conferma del ticket:
  - 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.
- Copertura completa delle parti.

La manodopera e i viaggi non sono coperti.

## 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 Power Emergency 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](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: un'unità sostitutiva sarà spedita al cliente se ciò viene indicato nella conferma del ticket.
- Copertura sui ricambi:

Copertura completa sui ricambi come segue:

  - Spedizione di un prodotto nuovo o ricondizionato equivalente a quello coperto da questo Service Program.

## DOVERI DEL CLIENTE FINALE

L'Apparecchiatura deve essere installata e messa in servizio in linea con le raccomandazioni del produttore.

## ESCLUSIONI

La copertura delle parti 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 delle parti 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.

La manodopera e i viaggi non sono coperti da questo Service Program.

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.

## 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](#).