

PROGRAMA DE SERVICIO:

Ampliación de Warranty Premier de 1 año para SAI

La ampliación de Warranty Premier de 1 año se puede adquirir en un plazo de 6 meses a partir de la fecha de compra del equipo.

La ampliación de Warranty Premier de 1 año solo se puede adquirir si hay una ranura Intellislot disponible para conectar los servicios Vertiv™ LIFE™. En el caso de los productos equipados con una única ranura Intellislot, los servicios Vertiv™ LIFE™ no están disponibles si la ranura Intellislot ya se utiliza para otras tarjetas opcionales (p. ej., IS-RELAY).

APLICABLE A LOS SIGUIENTES EQUIPOS

Liebert® ITA2 (10-30 kVA), Liebert® EXS (10-60 kVA).

APLICABLE AL SIGUIENTE CÓDIGO

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	

REQUISITO PREVIO A LA COMPRA DEL SERVICIO

El canal de distribución (es decir, el mayorista y el reseller) debe proporcionar a Vertiv el nombre, los apellidos y la dirección de correo electrónico del cliente final para poder procesar el pedido y permitir que el cliente active el programa de servicio adquirido.

REGISTRO ONLINE PARA VALIDAR

El programa de servicio debe estar registrado para ser válido. Para registrarlo, rellena el formulario de registro que se encuentra en la siguiente dirección: <https://prep.vertiv.com/en-emea/support/tools--applications/product-and-service-program-registration/> en un plazo de 30 días tras la recepción del certificado de confirmación.

Sigue todos los pasos de registro hasta ser preguntado si has adquirido un programa de servicio; cuando se te pregunte, marca Sí e incluye el código del programa de servicio y la fecha de entrega de acuerdo con la información recibida en el certificado de confirmación.

SERVICE PROGRAM

Do you have a service program available? YES NO

Service Program Code	Service Program Delivery Date
----------------------	-------------------------------

Recuerda que, **si no se realiza el registro en un plazo de 30 días tras recibir el certificado de confirmación, el programa de servicio vencerá y se considerará ejecutado por Vertiv.**

4. ALCANCE DE LOS TRABAJOS

- Programa de servicio anual completo (1 año) a partir de la fecha de vencimiento de la garantía estándar del equipo o, si se compra tras la fecha de vencimiento del programa Warranty Premier (fecha de entrada en vigor) y que incluye:
 - Servicios Vertiv™ LIFE™, diagnóstico remoto de Vertiv y servicios de monitorización preventiva
 - Acceso las 24 horas del día, los 7 días de la semana, al centro de servicios de emergencia en inglés.
 - Acuse de recibo de ticket el siguiente día laborable.

- Compromiso de respuesta:
 - Intervención en el centro durante el siguiente día laborable desde el acuse de recibo del ticket.
- Una (1) visita anual de mantenimiento preventivo programada con el cliente de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 h (excepto festivos nacionales).
- Partes, mano de obra y desplazamientos para las actividades de mantenimiento correctivo.

5. DETALLES DE LOS SERVICIOS

- Servicios Vertiv™ LIFE™:
 - Monitorización en tiempo real las 24 horas del día por nuestros expertos del Centro de Servicios LIFE.
 - Gestión de incidencias y alarma.
 - En caso de anomalías operativas o condiciones de emergencia, el servicio de soporte técnico de Vertiv realiza un análisis inmediato para solucionar el problema. Según la gravedad del acontecimiento y el proceso de escalado acordado, el servicio de soporte técnico de Vertiv se pone en contacto con el cliente para establecer el curso de acción adecuado.
 - En caso necesario, un técnico de mantenimiento realizará una visita in-situ de emergencia.
 - Informes de estado periódicos.
 - Proporcionan información valiosa sobre las tendencias energéticas y de equipos a través de la recopilación y el análisis exhaustivos de datos en cualquier periodo de tiempo seleccionado, incluido un plan de acción recomendado para asegurar la disponibilidad del sistema.
 - LIFE Services se suministra con comunicación sobre IP. El cliente final será responsable de proporcionar un conector de Ethernet RJ45 ubicado a menos de dos metros del equipo.
 - Las conexiones de los servicios LIFE se realizarán y validarán durante la visita de mantenimiento preventivo si aún no se ha llevado a cabo.
- Servicio de soporte 24x7:

Los clientes reciben puntos de acceso especialmente para el centro de atención al cliente:

 - Número de teléfono 24x7: Llamada gratuita (donde esté disponible) al 00 800 11554499.
 - Dirección de correo electrónico: eoc@vertiv.com.

Un equipo de profesionales se pondrá en contacto con el cliente final para ofrecerle soporte telefónico e identificar el mejor procedimiento a seguir. En el siguiente día laborable desde la reclamación, el centro de atención al cliente emitirá un acuse de recibo de ticket en la que se confirma el envío de un técnico al centro.
- Tiempo de respuesta:
 - Se enviará un técnico al centro en el siguiente día laborable desde el acuse de recibo del ticket.
- Cobertura de desplazamientos, partes y mano de obra:
 - Cobertura completa de piezas, mano de obra y desplazamientos para la visita al centro programada durante las horas de trabajo normales, incluidos el desplazamiento, el tiempo de reparación y las partes utilizadas en la reparación.
- Mantenimiento preventivo:
 - La visita de mantenimiento preventivo incluirá las actividades mencionadas a continuación. Una vez completada la visita, se entregará un informe al cliente final.

Lista de comprobación del mantenimiento preventivo

Comprobaciones del entorno

- Temperatura ambiente
- Limpieza
- Ubicación del SAI

Forma de onda de salida (modo VFI)

- Corriente RMS de salida (fases y neutra)
- Corriente pico de salida (fases y neutra) (según sea necesario)
- Tensión de salida

Comprobaciones visuales

- Aislamiento, sobrecalentamiento, daños

Sincronización: en modo VFI (con aprobación del cliente)

Lista de comprobación del mantenimiento preventivo

- Condensadores de potencia para hinchamiento o fugas de aceite
- Fusibles
- Comprobación de que todas las tuercas, pernos, tornillos y conectores estén bien ajustados y que no haya decoloración provocada por el calor.
- Verificar la sincronización entre el inversor y la red eléctrica.
- Verificar la transferencia entre el inversor y el bypass, y viceversa.
- Verificar el bloqueo de tensión y fase.
- Comprobar/ajustar la frecuencia de funcionamiento libre del inversor.

Limpieza/Flujo de aire

- Comprobación de ventiladores, juntas de la puertas/compartimentos
- Limpiar rejillas, ventilador, módulo de alimentación y PCB.
- Limpieza del flujo de aire de entrada/salida

Comprobación de la batería (con aprobación del cliente)

- Comprobar/ajustar los niveles de alarmas de la batería.
- Comprobar/ajustar el nivel de fin de descarga de la batería.

Batería

- Comprobación visual de la limpieza
- Comprobación visual para detectar grietas, fugas y corrosión
- Prueba de descarga (con aprobación del cliente)
- Comprobar que todos los conectores estén bien ajustados.

Medición (comprobar el LCD de calibración frente al medidor)

- Voltios de CC
- Voltios de entrada/corriente
- Tensión de salida y frecuencia

Comprobación/registro de la tensión y las corrientes

- Entrada/salida, rectificador

Software

- Descarga y registro de todos los datos de configuración, el historial de alarmas y los datos de fallos

Fusibles de alimentación

- Verificar tipo, valor y condición

Servicios LIFE™

- Probar la conectividad (llamada manual)

SUPOSICIONES Y ACLARACIONES

- No se incluyen los consumibles.
- La cobertura de las partes, la mano de obra y el tiempo de desplazamiento no incluye la sustitución de las baterías con fin de vida útil programada, los condensadores ni los ventiladores.
- Se cobrarán los costes de mantenimiento preventivo que se produzcan como consecuencia de retrasos ajenos al control de Vertiv.
- Pueden añadirse y presupuestarse por separado tareas adicionales que no formen parte del alcance de este trabajo.

OBLIGACIONES DEL CLIENTE FINAL

El cliente deberá proporcionar los elementos siguientes:

- Un conector de Ethernet RJ45 montado a menos de dos metros del equipo.
- Acceso total al centro y al equipo objeto del programa de mantenimiento preventivo.
- Entorno de trabajo seguro, incluidos, cuando proceda, procedimientos de aprendizaje sobre seguridad.
- Un punto de contacto mientras se realizan los trabajos de mantenimiento.
- Un punto de contacto para la recepción de las unidades y los componentes.
- El equipo ya debe estar instalado y en marcha de acuerdo con las recomendaciones del fabricante.

- Aislamiento de cualquier sistema contra incendios a base de agua durante el tiempo que duren los trabajos en el centro.

La visita de mantenimiento preventivo deben solicitarse con al menos 10 días hábiles de antelación respecto a la fecha en que debe realizarse; para ello, ponte en contacto con el centro de asistencia técnica de Vertiv llamando al número de teléfono gratuito (donde esté disponible) 00 800 1154499.

- Si por cualquier motivo, el trabajo no se puede realizar en el tiempo programado, notifícalo al personal de servicio de Vertiv 48 horas antes de la visita programada.

El servicio técnico puede requerir el apagado de la carga para garantizar la integridad de la conexión eléctrica.

No se espera que el personal enviado trabaje completamente solo, se espera que el personal del centro monitoree y entienda que debe atender al personal enviado si asisten al centro como únicos ingenieros.

Si existe presencia de amianto en el edificio que pueda afectar al área de trabajo del equipo y los trabajos planificados, el personal del centro debe informar a los técnicos que acudan al respecto.

EXCLUSIONES

La cobertura de partes y mano de obra para la reparación y sustitución no comprende las pérdidas o daños debidas al mal uso, accidente, abuso, negligencia, desgaste normal, negligencia (distinta de la del proveedor), modificación o alteración no autorizadas, uso más allá de la capacidad nominal, el hecho de no comunicar un fallo o mal funcionamiento conocido de forma oportuna, fuentes de energía o condiciones ambientales inadecuadas, instalación, reparación, manipulación, mantenimiento o aplicación inadecuadas o cualquier otra causa no debida al proveedor.

Este programa de servicio no cubre elementos opcionales, como tarjetas web, baterías ni armarios de baterías externas.

ANULACIÓN DE VISITAS

La anulación de visitas al centro como resultado de una notificación inadecuada, llamadas falsas, no justificadas y no autorizadas, instrucciones imprecisas, imposibilidad de acceder al centro, falta de disponibilidad del equipo para realizar las actividades según el alcance de los trabajos, se cobrarán al 50 % del valor del contrato.

SUBCONTRATISTA

El vendedor se reserva el derecho a subcontratar Servicios a terceros.

TÉRMINOS Y CONDICIONES

La prestación de los Servicios descritos en este alcance de los trabajos está sujeta a los términos y condiciones de venta tal como se indican en <https://www.vertiv.com/en-emea/about/terms--conditions-of-sale/> (Términos y condiciones estándar de Vertiv).

Es posible que se solicite a los clientes finales que proporcionen el comprobante de la fecha de compra.

Al registrar el Servicio de la forma descrita anteriormente, el cliente final confirma que ha leído los términos y condiciones estándar de Vertiv y que los acepta sin limitación alguna.

Los términos y condiciones estándar de Vertiv y cualquier otro término aquí contemplado se aplican (i) exclusivamente entre Vertiv y el tercero que haya adquirido directamente el Servicio y (ii) a los Servicios adquiridos por el cliente final como se ha descrito más arriba. Para evitar dudas, los Servicios obtenidos de cualquier reseller de Vertiv se rigen únicamente por el acuerdo entre el cliente final y el reseller de Vertiv. Dicho acuerdo puede proporcionar términos que sean los mismos que los términos y condiciones estándar de Vertiv, en cualquier caso Vertiv será responsable dentro de los límites y en la medida definida en los términos y condiciones estándar de Vertiv.

Ponte en contacto con tu reseller de Vertiv para obtener información adicional sobre los Servicios descritos en este alcance de los trabajos y en los términos y condiciones de Vertiv relacionados.
Toda la documentación, las imágenes u otra información proporcionada al cliente final o recopilada en el centro del cliente final seguirán siendo propiedad exclusiva de Vertiv.

Vertiv se reserva el derecho a modificar los términos y condiciones estándar de Vertiv en cualquier momento. En tal caso, se notificará adecuadamente al cliente final, pero dicho cambio no se aplicará a los Servicios adquiridos por el cliente final antes de la fecha de dicho cambio.

AVISO DE PRIVACIDAD

La Política de privacidad de Vertiv está disponible en el enlace siguiente: [Política de privacidad](#).