

PROGRAMA DE SERVICIO

Power Assurance Premier

El programa Power Assurance Premier puede adquirirse en un plazo de 6 meses a partir de la fecha de compra del equipo.

El programa Power Assurance Premier solo se puede comprar junto con el programa de Puesta en marcha.

El programa Power Assurance Premier 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® GXT MT+ (6-10 kVA), Liebert® GXT3 (10 kVA en formato de torre), Liebert®, GXT4™ (5-10 kVA), Liebert® GXT5™ (3-20 kVA).

APLICABLE AL SIGUIENTE CÓDIGO

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

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.**

RESUMEN DEL SERVICIO

Programa de servicio completo de cinco (5) años a partir de 2 días laborables tras el registro online del cliente (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 durante el siguiente día laborable desde el acuse de recibo del ticket. Vertiv, a su elección, planificará lo siguiente:
 - La intervención en el centro en caso de precisarse una reparación o
 - el envío de la unidad de sustitución.
 - Vertiv se reserva el derecho a solicitar al cliente final que devuelva la unidad defectuosa, en cuyo caso Vertiv proporcionará un número de RMA, la dirección y cualquier otra instrucción para devolver la unidad defectuosa. El cliente final asumirá todos los costes de la devolución del equipo defectuoso.
- Una (1) visita de mantenimiento preventivo programada con el cliente de lunes a viernes de 8:00 a 17:00 h (excepto festivos nacionales).
- Cobertura completa de las partes, la mano de obra y los desplazamientos.

SERVICIOS REALIZADOS

- 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 LIFE Services se realizarán y validarán durante la puesta en marcha (no están incluidas en el alcance de este programa de servicio).
- Servicio de soporte 24x7:

Los clientes de Power Assurance 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. Durante el siguiente día laborable tras la reclamación, el centro de atención al cliente emitirá un acuse de recibo de ticket indicando si se enviará un producto de sustitución al centro del cliente.
- Tiempo de respuesta:
 - En el siguiente día laborable a partir del acuse de recibo de ticket: i) en caso de precisarse una reparación, se enviará técnico al Centro, ii) en caso de que se precise una sustitución, se enviará una unidad de sustitución al cliente.
- Cobertura completa de la mano de obra, las partes y los desplazamientos.
 - Cobertura completa de partes y mano de obra siguiente: i) en caso de que se precise una reparación, la visita al centro programada durante el horario de trabajo normal, incluidos los desplazamientos, el tiempo de reparación y las partes utilizadas para la reparación, ii) en caso de que se precise una sustitución, el envío de un producto nuevo o reacondicionado o una parte de este equivalente cubierto por este programa de servicio.
- Mantenimiento preventivo:

La visita de mantenimiento preventivo que se programará durante el horario laboral normal incluirá las actividades mencionadas a continuación. Una vez completada la visita, se entregará un informe al cliente final.

Lista de comprobación de las visitas de mantenimiento preventivo del SAI

Comprobaciones del entorno

- Temperatura ambiente
- Limpieza
- Ubicación del SAI

Forma de onda de salida

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

Comprobaciones visuales

- Aislamiento, sobrecalentamiento, daños
- Fusibles
- Comprobación de que todas las tuercas, pernos, tornillos y conectores estén bien ajustados y que no haya decoloración provocada por el calor.

Batería interna

- Comprobación visual de la limpieza
- Comprobación visual para detectar grietas, fugas y corrosión
- Medición y registro de la tensión total de las baterías en serie
- Medición de la tensión del cargador

Limpieza/Flujo de aire

- Comprobación de ventiladores, juntas de la puertas/compartimentos
- Limpieza de rejillas, ventilador
- Limpieza del flujo de aire de entrada/salida

Forma de onda de salida

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

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

Servicios Vertiv™ LIFE™

- Probar la conectividad (llamada manual)

SUPOSICIONES Y ACLARACIONES

- 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:

- Acceso total al centro y al equipo objeto del programa de puesta en marcha.
- 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 11554499.

- 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 monitorice 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 las partes, la mano de obra y los desplazamientos 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.

La cobertura de las partes, la mano de obra y los desplazamientos queda anulada si se permite que la batería se descargue por debajo del punto límite de tensión mínimo de la batería. Para evitar dicha descarga, no dejes el interruptor de alimentación del equipo encendido durante más de 2 días sin que se suministre alimentación CA al equipo.

La batería debe recargarse cada 6 meses (periodo máximo) si no se está utilizando. Esta cobertura de partes no cubre la retirada, instalación, puesta en marcha, sustitución de fusibles, restablecimiento de disyuntores, mantenimiento ni inspecciones en el centro que determinen que no se requirió ninguna acción correctiva ni ningún otro servicio no expresamente proporcionado por los términos de este programa de servicio.

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

EL EQUIPO INDICADO EN ESTE PROGRAMA DE SERVICIO NO ESTÁ DISEÑADO PARA SU USO EN LAS CONDICIONES SIGUIENTES: (i) APLICACIONES QUE INVOLUCREN DISPOSITIVOS DE SOPORTE VITAL O CERCA DE DICHOS DISPOSITIVOS SIN AVISO PREVIO Y APROBACIÓN POR ESCRITO DE VERTIV Y (ii) EN RELACIÓN CON APLICACIONES NUCLEARES.

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.](#)