

1.0 Übersicht

Inhalt

1.0 Übersicht

2.0 Merkmale und Vorteile

3.0 Service- beschreibung

4.0 Voraussetzungen

5.0 Pflichten

6.0 Informationen zum Ablauf

7.0 Geschäfts- bedingungen

Durch die Vor-Ort-Garantieerweiterung wird die Standard-Herstellergarantie der USV und/oder PDU verlängert. Neben Vor-Ort-Reparaturen während der Dauer der Herstellergarantie beinhaltet die Vor-Ort-Garantieerweiterung auch eine Inspektion des Geräts während der Vertragslaufzeit. Dieser Service ermöglicht eine lückenlose Verlängerung der Herstellergarantie um ein oder zwei Jahre; der Service wird in den meisten Regionen angeboten. Der Erwerb dieses Service ist nur direkt beim Kauf der USV oder PDU möglich. Nähere Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem zertifizierten Schneider Electric CPCS-Vertriebsbeauftragten.

1.1 Vor-Ort-Reparaturen

Schneider Electric Critical Power and Cooling Services (CPCS) entsendet zertifizierte Mitarbeiter zur Durchführung von Reparaturen im Störfall. Alle Arbeits- und Reisekosten sowie Ersatzteile sind im Leistungsumfang enthalten.

Standardmäßig werden die Arbeiten am nächsten Arbeitstag ausgeführt. Daneben sind Upgrades auf 8 Stunden oder 4 Stunden Reaktionszeit erhältlich. (Nicht an allen Regionen verfügbar. Informationen zur Verfügbarkeit in Ihrer Region erhalten Sie von Ihrer Schneider Electric CPCS-Vertretung). Die Upgrades auf 8 bzw. 4 Stunden Reaktionszeit sind auf der Basis von 7x24 Stunden erhältlich (Wochenenden und Feiertage eingeschlossen).

1.2 Vor-Ort-Inspektion

Die Vor-Ort-Inspektion ist Bestandteil der Vor-Ort-Garantieerweiterung. Sie umfasst eine externe Inspektion des Geräts und die Erstellung eines Berichts über den Systemzustand und die durchgeführten Messungen. Die Vor-Ort-Inspektion findet während der normalen Geschäftszeiten statt. Optional ist ein Upgrade auf einen Rund-um-die-Uhr-Service erhältlich, der auch an Wochenenden und Feiertagen zur Verfügung steht.

2.0 Merkmale und Vorteile

Merkmale	Vorteile
Arbeits- und Reisekosten sowie Ersatzteile inbegriffen	Festkosten – keine Überschreitung des geplanten Wartungsbudgets.
Technischer Support	Bietet Eskalationsunterstützung zur zeitnahen und effizienten Behebung von Systemproblemen.
Vor-Ort-Inspektion	Die Vor-Ort-Inspektion stellt sicher, dass das System gemäß den Spezifikationen des Herstellers arbeitet.
Vor-Ort-Reparatur	Gewährleistet schnelle Systemdiagnose und -reparatur gemäß den Spezifikationen des Herstellers durch qualifiziertes und von CPCS zertifiziertes Personal.
Umgebungsinspektion	Die Überprüfung der Systemumgebung optimiert die Lebensdauer der Lösung.
Standortbericht	Enthält eine Beurteilung des Systems und Empfehlungen für die Sicherstellung optimaler Systemverfügbarkeit und -funktion.

3.0 Servicebeschreibung

3.1 VOR-ORT-REPARATUREN – UMFANG DER SERVICELEISTUNGEN

Im Rahmen der Vor-Ort-Garantieverweiterung werden von CPCS zertifizierte Techniker innerhalb eines festgelegten Zeitraums an den Kundenstandort entsandt, um das System im Störfall zu untersuchen, zu reparieren und zu testen. In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Servicearbeiten bei diesem Wartungseinsatz aufgeführt.

Diagnose, Reparatur und Test	
Aktivitäten	Beschreibung
Prüfung des USV-Status	CPCS dokumentiert den Status der USV beim Eintreffen am Standort (Online, Batteriebetrieb, Bypass usw.).
Prüfung der USV-Alarme	CPCS prüft die Ereignisprotokolle sowie die Alarm-/Informationsanzeige der USV.
Diagnose	CPCS führt die notwendigen Maßnahmen zur Behebung des gemeldeten Fehlers durch.
Reparatur	CPCS ersetzt defekte Teile des Systems und führt die erforderlichen Reparaturarbeiten durch.
Test	CPCS führt im Anschluss an die Reparatur Funktionsprüfungen durch.
Erstellung und Aushändigung eines Berichts	CPCS beschreibt den Defekt/Ausfall und erläutert die durchgeführten Reparaturmaßnahmen. Der Kunde erhält einen detaillierten Bericht.

3.2 VOR-ORT-INSPEKTION – UMFANG DER SERVICELEISTUNGEN

Zur Durchführung der Vor-Ort-Inspektion wird ein von CPCS zertifizierter Servicemitarbeiter an einem zuvor vereinbarten Termin an den Kundenstandort entsandt. In der folgenden Tabelle sind die einzelnen Servicearbeiten bei diesem Wartungseinsatz aufgeführt

Aktivitäten	Beschreibung
Sichtprüfung	CPCS überprüft, ob alle Systemkomponenten der USV-Lösung sauber sind und ordnungsgemäß funktionieren.
Umgebungsinspektion	CPCS überprüft und dokumentiert die Einhaltung der vorgegebenen Betriebsbedingungen der Systemumgebung (Raumtemperatur, Luftzirkulation, Staubbelastung usw.).
Bereitstellung von Dokumentation	CPCS dokumentiert in einem Standortbericht für den Kunden, welche Systemprüfungen und Messungen durchgeführt wurden. CPCS empfiehlt bei Bedarf Reparaturen oder Erweiterungen des Geräts.

4.0 Voraussetzungen

The successful performance of the tasks defined in this Statement of Work is based on the following key assumptions, which are agreed to by Schneider Electric CPCS.

- Alle Vor-Ort-Servicearbeiten von CPCS werden innerhalb der Geschäftszeiten von CPCS durchgeführt, sofern keine anderen Zeiten mit dem Kunden vereinbart wurden.
- Die Vor-Ort-Garantieverweiterung kann je nach Kundenwunsch und regionaler Verfügbarkeit mit einer Laufzeit von 1 oder 2 Jahren abgeschlossen werden. Nähere Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem zertifizierten Schneider Electric CPCS-Vertriebsbeauftragten.
- Vor-Ort-Inspektionen finden während der normalen Geschäftszeiten statt. Optional ist ein Upgrade auf einen Rund-um-die-Uhr-Service erhältlich. Nähere Informationen hierzu erhalten Sie von Ihrem zertifizierten Schneider Electric CPCS-Vertriebsbeauftragten.
- Alle Servicearbeiten werden vor Ort durch zertifiziertes Schneider Electric CPCS-Servicepersonal ausgeführt.
- Dieser Service kann nur direkt beim Kauf der USV oder PDU erworben werden.

- Die USV/PDU muss in einer Umgebung betrieben werden, die den Spezifikationen des Herstellers entspricht.
- Eine Verlängerung der Vor-Ort-Garantieverweiterung ist nicht möglich.
- Dieser Service steht nur zur Verfügung, wenn ein normaler Zugang zum Kundenstandort und Gerät möglich ist.
- Der Service ist unter Umständen nicht in allen Regionen erhältlich. Informationen zur regionalen Verfügbarkeit und Reaktionszeit erhalten Sie von Ihrer APC by Schneider Electric-Vertretung.
- Die in diesem Dokument beschriebenen Serviceleistungen können regional variieren. Bei Abweichungen zwischen der vorliegenden Leistungsbeschreibung und regionalen Servicebeschreibungen haben die regionalen Servicebeschreibungen Vorrang. Weitere Informationen erhalten Sie von Ihrem zertifizierten APC-Vertriebsbeauftragten.

Die folgenden Positionen sind **nicht Bestandteil** dieses Service:

- Unterstützung für Geräte anderer Hersteller
- Batterieaustausch
- Vorbeugender Austausch von Verschleißteilen

5.0 Pflichten

Nachfolgend sind die Pflichten von CPCS und dem Kunden aufgeführt:

5.1 PFLICHTEN VON CPCS

- Einhaltung des mit dem Kunden vereinbarten Servicetermins
- Durchführung aller Wartungsarbeiten im Rahmen des Service
- Aushändigung der Standortdokumentation an den Kunden
- Informieren des Kunden über notwendige weitere Arbeiten, die im Umfang der Leistungsbeschreibung nicht enthalten sind, und Empfehlung entsprechender Maßnahmen

5.2 PFLICHTEN DES KUNDEN

- Angabe von Terminen (Datum/Uhrzeit) für die Durchführung der geplanten Arbeiten
- Ermöglichung des Zugangs zum Standort für die Schneider Electric CPCS-Servicemitarbeiter
- Unterrichtung des Schneider Electric CPCS-Personals vor dem Eintreffen am Standort, ob eventuelle Sicherheitsüberprüfungen erforderlich sind
- Unterrichtung des Schneider Electric CPCS-Personals, ob eventuelle Sicherheitsschulungen und -ausrüstung erforderlich sind
- Benennung eines Ansprechpartners am Standort
- Unterzeichnung der ausgefüllten Wartungsformulare

6.0 Informationen zum Ablauf

In diesem Abschnitt finden Sie nähere Angaben zu Termin und Erfüllungsort des Projekts, das CPCS für den Kunden durchführt.

6.1 TERMIN

Die Festlegung der Termine erfolgt in Abstimmung zwischen CPCS und dem Kunden.

6.2 ORT

Die Serviceleistung wird vor Ort erbracht. Der Erfüllungsort wird zwischen CPCS und dem Kunden vereinbart.

6.3 ERFÜLLUNGSKRITERIEN

Die schriftlich vereinbarten Pflichten von CPCS gelten als erfüllt, wenn eine der folgenden Bedingungen zutrifft:

1. Alle in Abschnitt 3.1 oder 3.2 dieser Leistungsbeschreibung aufgeführten Aufgaben wurden von CPCS ausgeführt.
2. Das Projekt mit der zugehörigen Leistungsbeschreibung wird aus anderen Gründen beendet, die in der Vereinbarung zwischen CPCS und dem Kunden festgelegt sind.

7.0 Geschäftsbedingungen

Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen von Schneider Electric CPCS.