Statement of Work

Flessibilità, tempi di risposta on site

Indice

1.0 Sintesi

2.0 Caratteristiche e vantaggi

3.0 Dettagli del servizio

4.0 Premesse

5.0 Responsabilità

6.0 Termini e condizioni

1.0 Sintesi

La "Flessibilità dei tempi di risposta on site" di Schneider Electric Critical Power and Cooling Service (CPCS) offre al cliente tempi di risposta on site adeguati ad ogni esigenza per prodotti in garanzia oppure che rientrano nel contratto di assistenza. Sono previste numerose possibilità di tempi di risposta on site che sono però soggette a disponibilità geografica. Rivolgersi al rappresentante Schneider Electric CPCS per verificare i tempi di risposta disponibili nella propria zona.

2.0 Caratteristiche e vantaggi

Caratteristiche	Vantaggi
Flessibilità dei tempi di risposta on site	Consente al cliente di scegliere il tempo d'intervento che meglio soddisfa le esigenze aziendali.

3.0 Dettagli del servizio

3.1 ELEMENTI DELLA FLESSIBILITA' DEI TEMPI DI RISPOSTA ON SITE

La flessibilità dei tempi di risposta on site prevede l'intervento di tecnici autorizzati Schneider Electric CPCS presso la sede del cliente, entro un periodo di tempo determinato per effettuare la diagnostica, testare le apparecchiature nel caso improbabile di un malfunzionamento del sistema.

4.0 Premesse

La riuscita dell'esecuzione dei punti definiti nel presente Statement of Work si basa sulle seguenti premesse, approvate da Schneider Electric CPCS.

- La flessibilità dei tempi di risposta on site può essere acquistata solo:
  - Contestualmente al prodotto per variare i tempi di risposta nel periodo di garanzia
  - Contestualmente a un contratto di assistenza che comprenda un tempo di risposta on site
- La flessibilità dei tempi di risposta è soggetta a disponibilità geografica. Rivolgersi al rappresentante Schneider Electric CPCS per verificare la disponibilità nella propria zona
- Tutti i servizi sono eseguiti on site da personale certificato Schneider Electric CPCS
- Il sistema deve essere collocato in un ambiente conforme alle specifiche del costruttore .
- Per "tempo di risposta" si intende il tempo che intercorre tra il momento in cui Schneider Electric CPCS stabilisce la necessità di un intervento on site e il momento dell'arrivo del tecnico presso il sito del cliente .
- Questo servizio si applica ad una sede del cliente con accesso standard al sito e ai prodotti .
- Potrebbero esistere delle limitazioni geografiche. Verificare la copertura del servizio e i tempi di risposta presso la sede locale di APC by Schneider Electric.

5.0 Responsabilità

Vengono elencate di seguito le responsabilità di Schneider Electric CPCS e del cliente .

5.1 RESPONSABILITÀ DI SCHNEIDER ELECTRIC CPCS

- Rispettare il tempo di risposta sottoscritto dal cliente.

5.2 RESPONSABILITÀ DEL CLIENTE

- Facilitare l'accesso al sito ai tecnici di assistenza Schneider Electric CPCS.
- Segnalare ai tecnici Schneider Electric CPCS eventuali requisiti in termini di sicurezza prima del loro arrivo.
- Segnalare ai tecnici Schneider Electric CPCS la necessità di acquisire informazioni sulla sicurezza e di disporre di dispositivi di sicurezza
- Stipulare un contatto on site e garantire l'accesso alla struttura in tempi celeri, in modo tale da consentile il rispetto del tempo di risposta on site concordato

6.0 Termini e condizioni

Si applicano I termini e le condizioni standard APC.

© 2010 Schneider Electric. Tutti i diritti riservati. Tutti i marchi Schneider sono proprietà di Schneider Electric e delle sue controllate e associate. Gli altri marchi sono proprietà dei rispettivi titolari. Le specifiche possono variare senza preavviso. Disclaimer: le informazioni contenute nel presente documento sono valide al momento della creazione e possono variare.