

# UPS

## Servizi al cliente



SERVIZI ED  
**ESTENSIONI**  
DI GARANZIA  
**PER UPS**



# Caratteristiche del servizio



## Affidabilità

Direttamente presenti in più di 70 paesi, siamo in grado di intervenire e dare supporto in oltre 150 paesi nel mondo. Un team di tecnici qualificati è disponibile per darvi assistenza e garantire il funzionamento del vostro UPS consentendo così un'elevata qualità dell'alimentazione e disponibilità di energia anche ai carichi più critici.

## Eccellenza

Il vantaggio competitivo di Legrand risiede nella sua capacità di fornire UPS ad alto valore aggiunto e servizi sia per gli utenti finali e partner commerciali. Per Legrand, la creazione di valore significa trovare soluzioni a basso consumo energetico, ma anche integrazione di soluzioni nel processo di sviluppo globale. Con circa 200.000 articoli a catalogo, il Gruppo fornisce tutti i prodotti necessari per la realizzazione di impianti elettrici e digitali, in particolare sistemi integrati, con l'obiettivo di trovare soluzioni per soddisfare le esigenze di tutti.

## Personalizzazione

Legrand offre una gamma completa di soluzioni specifiche e servizi per soddisfare le richieste dei clienti:

- Supporto tecnico pre-vendita in fase di progettazione
- Test di collaudo in fabbrica
- Supervisione di installazione, collaudo e messa in servizio
- Test sul sito di accettazione
- Audit del sito
- Estensione della garanzia
- Contratto di manutenzione annuale

## Come avere informazioni in merito ai servizi

In caso di richieste di informazioni tecniche relative ai prodotti, alla preventivazione, al supporto, ed ai vari servizi di assistenza e manutenzione o ancora ai vari pacchetti GARANZIA per l'offerta UPS, contattare il Call Center al numero verde indicato di seguito



### CONDIZIONI GENERALI

Tutti gli interventi e le messe in servizio si effettuano in orario lavorativo (da lunedì a venerdì 8,30-18,30).

Gli eventuali servizi richiesti fuori standard saranno soggetti a offerta dedicata.

Le garanzie e le modalità indicate sono valide in Italia

I servizi di estensione garanzia devono essere registrati sul sito [www.attivazioni.bticino.it](http://www.attivazioni.bticino.it)

## SUPPORTO



### ISPEZIONE DEL SITO, SUPERVISIONE DELL'INSTALLAZIONE.

Eseguiamo un controllo completo dell'ambiente in cui verrà installato l'UPS per garantirne la sicurezza e il funzionamento senza guasti.

I nostri tecnici forniscono raccomandazioni per lo studio tecnico o per l'installatore elettrico, e supervisionano l'installazione dell'UPS prima della messa in servizio.

### TEST SUL SITO, MESSA IN SERVIZIO.

I nostri tecnici effettuano rigorose prove sul sito e una configurazione completa dell'UPS prima della messa in servizio. Eseguono anche test di collaudo in base alle vostre esigenze. Le operazioni di messa in servizio degli UPS sono svolte da nostri tecnici qualificati, per garantire dopo lo start-up la massima funzionalità e l'eliminazione di eventuali problemi.

## MANUTENZIONE



### MANUTENZIONE PREVENTIVA

Apparecchiature elettroniche e sistemi elettrici, come gli UPS, contengono componenti e parti a vita limitata che devono essere sostituiti periodicamente secondo le specifiche del costruttore, tali tempi vengono influenzati da molteplici fattori, come la temperatura ambiente, la natura del carico ecc. ecc.. Per garantire prestazioni ottimali e per proteggere le vostre applicazioni critiche nel migliore dei modi, da potenziali tempi di inattività, è fondamentale eseguire regolari operazioni di manutenzione preventiva e sostituire le parti usurate quando necessario. I nostri contratti di servizio comprendono la pulizia, termografia IR, misurazioni, prove funzionali, log eventi e analisi della qualità dell'alimentazione, check della vita delle batterie, aggiornamenti hardware e software e relazioni tecniche.

Un piano di manutenzione preventiva è uno delle azioni più convenienti per preservare il vostro investimento e assicurare la continuità del vostro business.

### MANUTENZIONE CORRETTIVA, INTERVENTO D'EMERGENZA

Grazie all'ausilio di strumentazione all'avanguardia, di software appositamente creati per il service e a costanti corsi di aggiornamento, i nostri tecnici riescono a ridurre al minimo i tempi di analisi, garantendo così un breve MTTR (Mean Time To Repair - tempo di riparazione). Verranno sostituite le parti mal funzionanti, eseguite azioni correttive, adeguamenti ed aggiornamenti per riportare l'UPS al suo funzionamento normale con estrema rapidità.

# Servizi per UPS monofase

Tramite la formula Exchange, i seguenti UPS, se difettosi, nei primi due anni vengono sostituiti da BTicino (compreso batterie) senza spese a carico del cliente.

È possibile estendere la formula Exchange (ad esclusione delle batterie) anche oltre il secondo anno, e fino ad un massimo di otto anni, acquistando uno dei seguenti pacchetti Energy pack.

Nella tabella sottostante sono presenti i codici articolo in funzione del prodotto installato.

## UPS Line Interactive



Niky



Niky S



Keor SP



Keor Multiplug

## UPS Convenzionali



WHAD e WHAD HE



Daker DK Plus

UPS	Codice	Nome	Caratteristiche
Niky 600, 800, 1000, 1100, 1500. Keor Multiplug. Keor SP 600, 800, 1000, 1500	<b>3 105 15</b>	Energy pack Exchange 1	Estensione 12 mesi garanzia Exchange (Escluso batterie)
Niky S 1000, 1500, 2000, 3000. Keor SP 2000 Keor PDU 800	<b>3 105 16</b>	Energy pack Exchange 2	Estensione 12 mesi garanzia Exchange (Escluso batterie)
WHAD HE 800, 1000, 1500. Daker DK Plus1000	<b>3 105 17</b>	Energy pack Exchange 3	Estensione 12 mesi garanzia Exchange (Escluso batterie)
WHAD 2000, 2500. WHAD CAB 1250, 2500 Daker DK Plus 2000, 3000	<b>3 105 18</b>	Energy pack Exchange 6	Estensione 12 mesi garanzia Exchange (Escluso batterie)
Daker DK Plus 5000, 6000, 10000	<b>3 105 19</b>	Energy pack Exchange 7	Estensione 12 mesi garanzia Exchange (Escluso batterie)

# Servizi per UPS monofase

## UPS Modulari

### GARANZIA STANDARD ED OPZIONI

Per gli UPS modulari MEGALINE e WHAD HE con potenza superiore a 3kVA, BTicino offre gratuitamente per i primi 2 anni dall'acquisto del prodotto, l'intervento di tecnico standard in loco, entro tre giorni lavorativi dalla richiesta.

Nei primi due anni di vita dell'UPS, durante i quali è valida la garanzia sopra riportata, è possibile ridurre i tempi di intervento da 3 giorni lavorativi ad 1 giorno lavorativo, acquistando uno dei seguenti pacchetti "Next Day":



Megaline



Megaline rack



WHAD HE

UPS	Codice	Nome	Caratteristiche
Megaline 1250, 2500, 3750, 5000 Megaline rack 1250, 2500, 3750, 5000	<b>3 105 24</b>	Next day 1	Intervento in loco in 1 giorno lavorativo
Megaline 5000/2, 6250/2, 7500/2, 8750/2, 10000/2	<b>3 105 25</b>	Next day 2	Intervento in loco in 1 giorno lavorativo

### ESTENSIONE DI GARANZIA

Decorsi i due anni si può estendere la garanzia delle parti elettriche e meccaniche (escluso batterie) degli UPS, fino ad un massimo di 8 anni dalla data di produzione dell'UPS, acquistando uno dei seguenti pacchetti **Energy pack On Site**, che garantiscono tempi di intervento da 1 a 3 giorni a seconda della tipologia del pacchetto scelto.

UPS	Codice	Nome	Caratteristiche
Megaline 1250, 2500, 3750, 5000 Megaline rack 1250, 2500, 3750, 5000 WHAD HE 3000, 4000, 5000, 6000	<b>3 105 20</b>	Energy pack 4	Intervento in loco in 3 giorni lavorativi
Megaline 5000/2, 6250/2, 7500/2, 8750/2, 10000/2	<b>3 105 22</b>	Energy pack 5	Intervento in loco in 3 giorni lavorativi
Megaline 1250, 2500, 3750, 5000 Megaline rack 1250, 2500, 3750, 5000 WHAD HE 3000, 4000, 5000, 6000	<b>3 105 21</b>	Energy pack Next day 1	Intervento in loco in 1 giorno lavorativo
Megaline 5000/2, 6250/2, 7500/2, 8750/2, 10000/2	<b>3 105 23</b>	Energy pack Next day 2	Intervento in loco in 1 giorno lavorativo

# Servizi per UPS trifase

## Commissioning

Il servizio di messa in funzione eseguita dal personale autorizzato di Bticino è una componente fondamentale del processo di installazione dell'UPS che garantisce la conformità alle norme applicabili e alle pratiche comunemente riconosciute.

Il servizio prevede l'intervento di tecnici certificati Bticino che provvederanno alla verifica dei parametri di -installazione e la messa in funzione del sistema verificandone il funzionamento in tutte le modalità previste.

Al termine dell'attivazione, inoltre, il tecnico procederà alla formazione del personale del cliente e fornirà il rapporto completo del servizio svolto.

### Cosa è incluso nel commissioning?

- Controllo visivo UPS e verifica presenza kit accessori
- Verifica corretto dimensionamento magnetotermico/dif.
- Verifica cablaggi rete/batterie
- Verifica tensioni di ingresso stellata/concattenata
- Verifica tensione di batteria
- Verifica configurazioni/impostazioni
- Verifica corretto funzionamento
- Verifica letture UPS da display
- Verifica corretto funzionamento del by-pass
- Verifica corretta commutazione rete/batterie
- Test batterie
- Verifica corretto funzionamento caricabatterie
- Formazione relativa al funzionamento di base e messa in sicurezza (stato di bypass)

**Attenzione: all'arrivo del tecnico in campo l'UPS deve essere già stato collegato alla rete e pronto per l'accensione.**

### Sono esclusi:

- Fornitura, posa, collegamento dei cavi di potenza e di batteria dell'UPS
- Messa in servizio degli eventuali software

### Modalità e tempi di intervento

- Interventi durante l'orario lavorativo: Lun - Ven 8:30 - 17:30

<b>3 105 27</b>	Messa in servizio UPS TRIMOD - KEOR COMPACT
<b>3 111 72</b>	Messa in servizio UPS KEOR HP - HPE
<b>3 111 73</b>	Messa in servizio UPS KEOR MOD
<b>3 111 74</b>	Messa in servizio UPS KEOR T - KEOR T EVO

### ALTRI SERVIZI

I seguenti servizi possono essere preventivati dalla nostra Forza Vendita

- Montaggio e smontaggio batterie
- FAT ( Factory Acceptance Test)
- SAT (Site Acceptance Test)

# Servizi per UPS trifase

## UPS Modulari

Durante il primo anno dall'acquisto del prodotto, Bticino offre, oltre alla garanzia di legge, l'intervento gratuito il loco di un tecnico specializzato, entro due giorni lavorativi dalla segnalazione.

Dal secondo anno è possibile estendere la garanzia fino all'ottavo anno di vita dell'UPS, tramite l'acquisto di uno dei canoni di seguito riportati:



Trimod HE



Trimod MCS



Keor MOD

Servizi inclusi	Canone C	Canone D	Canone E	Canone F
Tempo intervento	8 ORE	8 ORE	16 ORE	16 ORE
Manutenzioni programmate annuali	2	1	0	1
Aggiornamenti tecnici	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI
Ricambi (escluso batterie)	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI	ESCLUSI
Trasferta e manodopera	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI	INCLUSI

### Nello specifico si intende per:

#### MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA

La manutenzione ordinaria consiste nello svolgimento di attività periodiche pianificate di verifica del corretto funzionamento dell'UPS e dei suoi componenti.

- Verifica dell'ambiente di installazione
- Controlli meccanici e controlli visivi
- Controlli software
- Aggiornamenti tecnici
- Verifica dei parametri di programmazione
- Verifica dello storico e di eventuali anomalie/allarmi
- Controllo batterie
- Verifica funzionale dell'apparecchiatura
- Misura dei parametri elettrici di ingresso, uscita.

#### MANUTENZIONE CORRETTIVA

Intervento eseguito a seguito della segnalazione di un'avaria e volto a ripristinare l'apparecchiatura affinché sia ripristinato il corretto funzionamento. Nel canone sono inclusi i costi di trasferta manodopera e eventuali ricambi (escluse batterie).

#### TEMPI DI INTERVENTO

- Le visite di manutenzione programmata verranno concordate preventivamente.
- Gli interventi di manutenzione straordinaria/correttiva verranno effettuati a seconda del valore "tempo di intervento" definito dal canone acquistato (come riportato nella tabella "gamma contratti UPS Modulari").
- Ricambi & Batterie:  
I Ricambi inclusi nei contratti di manutenzione (C,D,E) hanno le seguenti eccezioni:
  - Sono a carico del committente tutti i costi delle parti di ricambio sostituite per guasti causati da incuria, colpe, dolo, errate manovre, manomissioni, modifiche o da interventi di personale non autorizzato.
  - Sono a carico del committente tutti i costi di sostituzione delle batterie.

# Servizi per UPS trifase

## UPS Convenzionali

Durante il primo anno dall'acquisto del prodotto, Bticino offre, oltre alla garanzia di legge, l'intervento gratuito il loco di un tecnico specializzato, entro due giorni lavorativi dalla segnalazione.

Dal secondo anno è possibile estendere la garanzia fino all'ottavo anno di vita dell'UPS, tramite l'acquisto di uno dei canoni di seguito riportati:



Keor Compact



Keor T Evo



Keor HP



Keor HPE

Servizi inclusi	Standard 1	Standard 2
Tempo intervento	16 ORE	8 ORE
Manutenzioni programmate annuali	1	1
Aggiornamenti tecnici	INCLUSI	INCLUSI
Ricambi (escluso batterie)	INCLUSI	INCLUSI
Trasferta e manodopera	INCLUSI	INCLUSI

### Nello specifico si intende per:

#### MANUTENZIONE ORDINARIA PROGRAMMATA

La manutenzione ordinaria consiste nello svolgimento di attività periodiche pianificate di verifica del corretto funzionamento dell'UPS e dei suoi componenti.

- Verifica dell'ambiente di installazione
- Controlli meccanici e controlli visivi
- Controlli software
- Aggiornamenti tecnici
- Verifica dei parametri di programmazione
- Verifica dello storico e di eventuali anomalie/allarmi
- Controllo batterie
- Verifica funzionale dell'apparecchiatura
- Misura dei parametri elettrici di ingresso, uscita.

#### MANUTENZIONE CORRETTIVA

Intervento eseguito a seguito della segnalazione di un'avaria e volto a ripristinare l'apparecchiatura affinché sia ripristinato il corretto funzionamento. Nel canone sono inclusi i costi di trasferta manodopera e eventuali ricambi (escluse batterie).

#### TEMPI DI INTERVENTO

- Le visite di manutenzione programmata verranno concordate preventivamente.
- Gli interventi di manutenzione straordinaria/correttiva verranno effettuati a seconda del valore "tempo di intervento" definito dal canone acquistato (come riportato nella tabella "gamma contratti UPS Modulari").
- Ricambi & Batterie:  
I Ricambi inclusi nei contratti di manutenzione hanno le seguenti eccezioni:
  - Sono a carico del committente tutti i costi delle parti di ricambio sostituite per guasti causati da incuria, colpe, dolo, errate manovre, manomissioni, modifiche o da interventi di personale non autorizzato.
  - Sono a carico del committente tutti i costi di sostituzione delle batterie.







Assistenza tecnica Pre e Post vendita, informazioni commerciali, documentazione, assistenza navigazione portali e reclami



Numero attivo dal lunedì al venerdì dalle 8.30 alle 18.30  
Al di fuori di questi orari è possibile inviare richieste tramite i contatti del sito web.  
La richiesta sarà presa in carico e verrà dato riscontro il più presto possibile.

AD-ITLGUPS-SC23B - 12/2023



AD-ITLGUPS-SC23B

Distributed by **bticino**



**BTicino SpA**  
Viale Borri, 231  
21100 Varese - Italy  
[www.professionisti.bticino.it](http://www.professionisti.bticino.it)

Legrand SpA si riserva il diritto di variare in qualsiasi momento i contenuti del presente stampato e di comunicare, in qualsiasi forma e modalità, i cambiamenti apportati.