



Programa "Service Partner" da Vertiv

Conecte-se à nossa experiência



Programa Service Partner da Vertiv

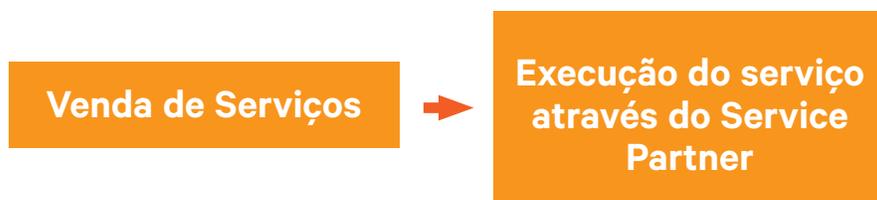
O programa "Service Partner" da Vertiv (Provedor de Serviços Autorizado), busca melhorar a experiência do cliente final em qualquer lugar, através de um parceiro estratégico, confiável, com processos padronizados de fábrica no desenvolvimento de trabalhos, mão de obra preparada, capacitada e confiável e que permitem uma cobertura geográfica, respaldo e garantia da marca em todos os momentos.

Da mesma forma, a Vertiv procura padronizar e agilizar não somente os processos e preços, mas também melhorar as métricas dos SLAs acordados, sob um contrato padronizado, promovendo um serviço de qualidade e uma melhor experiência do usuário.

Escopo do Programa

O programa "Service Partner" Provedores de Serviços Autorizados da Vertiv, permitirá que a sua empresa preste serviços em nome da Vertiv, mantendo os padrões de qualidade definidos pela Vertiv.

Ao ser um "Service Partner" você estará pronto para prestar serviços com a garantia de suporte da Vertiv, com um plano sustentável de crescimento dos negócios, pelo qual poderá vender serviços, captar clientes que possuam equipamentos sem contratos em vigor, agilizar o atendimento ao cliente com uma maior cobertura comercial e geográfica.



Vertiv, seu Parceiro de Confiança



Gestão de pedidos de serviços (tickets)



Conhecimento especializado



Maior cobertura geográfica



Menor tempo de resolução

Cliente



Venda de Serviços

Execução de Serviços



**Atacadista/
Distribuidor**

- Empresa dedicada a comercialização de Produtos e Serviços executados de forma exclusiva pela Vertiv de acordo com um portfólio e lista de preços
- Vende principalmente para Solution Provider



**Solution Provider/
Reseller**

- Empresa dedicada a comercialização de Produtos e Serviços executados de forma exclusiva pela Vertiv de acordo com um portfólio e lista de preços
- Vende para Cliente Final
- Não está autorizado a executar serviços



**Service
Partner**

- Empresa dedicada a Comercialização e Execução de serviços em nome da Vertiv
- Chega direto ou através da Vertiv ao cliente final
- O Service Partner pode vender serviços



**CAS/LHV/
Laboratório**

- Empresa dedicada ao atendimento de garantias em laboratório
- Atende UPSs até 10KVA e AAP até 5TR no Laboratório
- Não vende nem produtos, nem serviços



**Service Provider/
Contratista**

- Empresa dedicada a prestação de serviços em nome da Vertiv como contratista.
- Não vende nem produtos, nem serviços

Escopo do Portfólio de Serviços Service Partner

Descrição	Execução de Serviços							
	Venda de Serviços	Gerenciamento de Infraestrutura (IM)	UPS Até 10 KVA	UPS Até 60 KVA	UPS Maior que 60 KVA	AAP Até 5 TR	AAP Até 10 TR	AAP Maior que 10 TR
Atacadista / Distribuidor	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
Solution Provider/Canal	SIM	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO	NÃO
CAS/LHV/ Laboratório	NÃO	SIM	SIM	NÃO	NÃO	SIM	NÃO	NÃO
Service Partner	SIM	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	NÃO
Service Provider/ Contratista	NÃO	SIM	SIM	SIM	NÃO	SIM	SIM	NÃO

Características de um Service Partner



Programa Service Partner da Vertiv

Níveis do Programa

O Programa de Provedor de Serviços Certificado pela Vertiv possui três níveis de associação para os parceiros. Suas recompensas aumentam de acordo com o crescimento de suas atividades comerciais com a Vertiv. Obtenha benefícios e recompensas conforme desenvolva uma ampla experiência em serviços, participe do planejamento empresarial conjunto e comercialize as soluções da Vertiv de forma proativa.



Vendas Anuais Acumuladas em USD
Taxa entre Vertiv e Service Partner

MUSD sobre Acordo Comercial

MUSD sobre Acordo Comercial

MUSD sobre Acordo Comercial

% de Ganhos com Vertiv

30%

40%

50%

Benefícios do Programa de Provedor de Serviços Vertiv



- Treinamento na fábrica e local
- Uso do formato de trabalho da Vertiv
- Assessoria e Acompanhamento
- Tarifas especiais em serviços adicionais -Calibração de Ferramentas e Oficina
- Normas, Processos e Padrões de Qualidade
- Reconhecimento da Marca Vertiv
- Uso de logo em uniformes
- Agilidade na resposta ao cliente
- Venda de Peças de Reposição com descontos

Requisitos do Programa

1. Requisitos Legais e Financeiros

Para empresas que interagem com o cliente final ou que atuam em nome da Vertiv.

Registro

- Solicitação de Inscrição
- Formulário de Inscrição

Experiência

- Experiência comprovável nos equipamentos para os quais prestará os serviços
- Recursos e capacidade para prestar serviços a nível nacional

Finanças

- Demonstrações Financeiras
- Histórico de Crédito

Trade Compliance

- DDQ (Questionário de Due Diligence)
- Carta de Ética (Ethics Letter)
- Certificação do Cliente e Carta de Compromisso (Letter of Assurance template)
- Constância de boa conduta (Resellers Certification)

2. Homologação em Segurança Contínua: O Service Partner deverá estar disponível para receber auditorias técnicas e de segurança realizadas pela Vertiv, sem prévio aviso.

Programa Corporativo	Questionário	Medidas de Segurança
Programa de Segurança do Contratista LATAM Segurança no Trabalho	Questionário de Seleção de Contratistas	Regras e Regulamentos para Contratistas

Nota: Cada Service Partner será responsável por administrar os equipamentos de proteção individual de acordo com os regulamentos e normas de segurança que se apliquem segundo o país ou o cliente.



Registro Documental obrigatório do Service Partner

- Treinamentos de segurança < 6 meses
- Entrega de EPIs < 1 ano
- IPAR, Política e Regulamento última revisão < 1 ano
- ASO < 1 ano
- Declaração Juramentada para Contratistas
- Declaração Juramentada para Técnicos
- Treinamento de Segurança do Contratista por atividade

3. Pessoal Capacitado

Pode variar de acordo com o país e com o contrato:

- Mínimo requerido para um mínimo de contratos
 - 1 Técnico
 - 1 Supervisor
- Alinhado com o plano de carreira dos técnicos da Vertiv
- Valor Aprox.:
 - Fábrica: 5 K USD x Técnico
 - Local: 2 KUSD x Grupo (Máx. 4 Pessoas)



Programa Service Partner da Vertiv

4. Aquisição de Peças de Reposição: O Service Partner deverá obter, através da Vertiv, um volume razoável de peças de reposição para manter em suas instalações com o fim de oferecer tempos de resposta e cumprir com os SLAs acordados com os clientes, de acordo com cada contrato.



Menor MTTR

Assessoria em Kits ou listas de peças de reposição



Downtime Minimizado

Descontos e Promoções de lotes de peças de reposição



Custos de Frete Reduzidos

Maior lucro com o fornecimento de consumíveis nacionais e importados

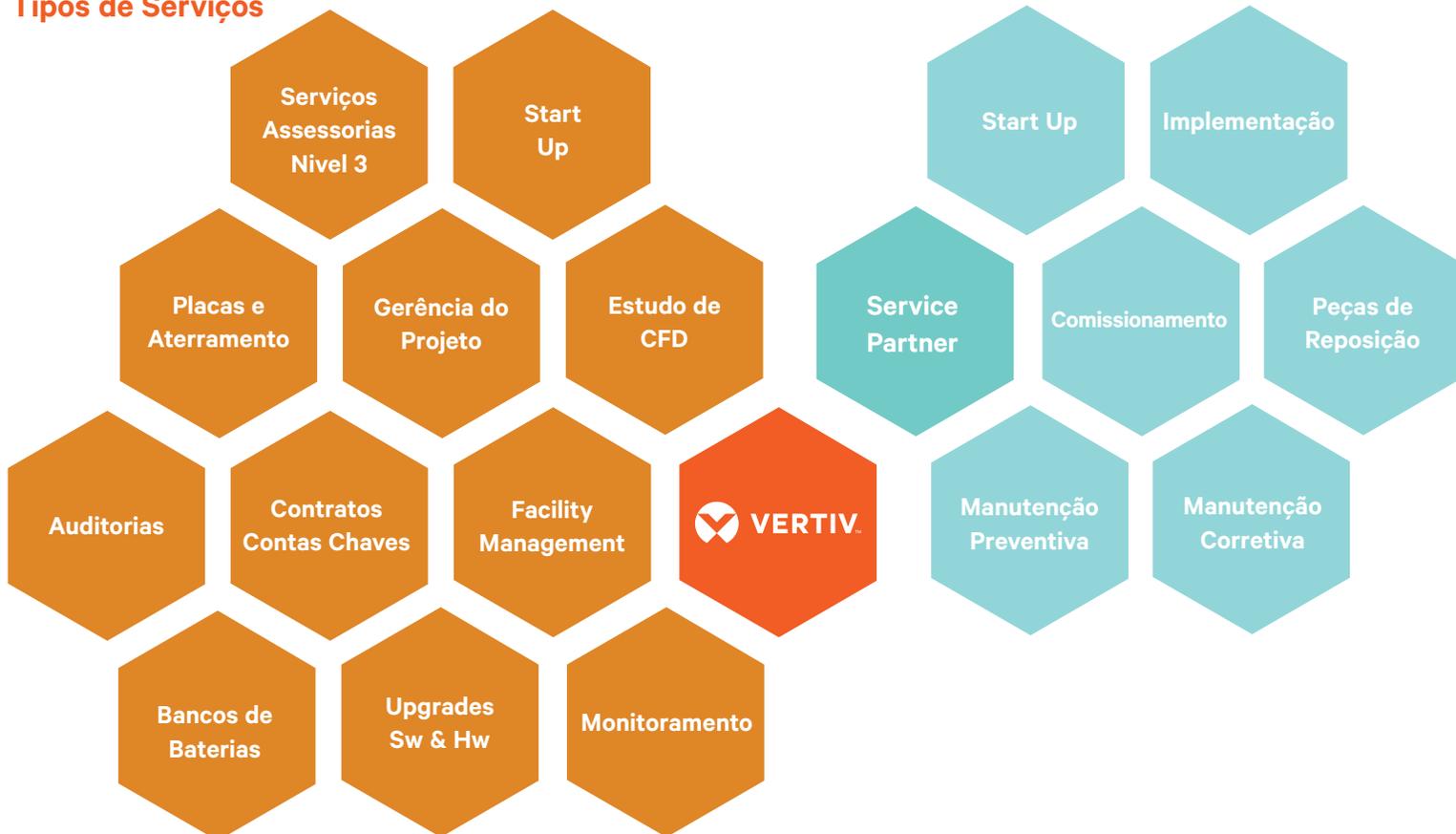
Critérios para a seleção das peças de reposição:

- Criticidade (avaria ou uso)
- Consumo
- Prazo de provisionamento
- Custo da peça
- Medidas alternativas

Assessoria e Acompanhamento da Vertiv:

- Seleção baseada nas recomendações da Vertiv
- Seleção baseada no modelo do equipamento
- Seleção baseada em potenciais falhas
- Elaboração da lista ou kit de peças de reposição

Tipos de Serviços



Níveis de Serviço

Nível 0	Nível 1	Nível 2	Nível 3
Service Partner	Service Partner		
Operadores do cliente	Vertiv	Vertiv	Vertiv - Fábrica
Atividades básicas de manutenção previstas pelo fabricante, que podem ser realizadas com o equipamento em operação e não são perigosas para as pessoas ou para o serviço prestado pelo equipamento.	Atividades de manutenção que exigem o equipamento e não requerem o uso de software de serviço para executá-las. Devem ser executadas por pessoal técnico da área treinado pelo fabricante. Inclui atividades do Nível 0.	Atividades que necessitam intervenções importantes no equipamento e que geralmente exigem o uso do software de serviços para executá-las. Elas devem ser executadas por pessoal técnico especializado do fabricante ou por serviços técnicos certificados com pelo menos três anos de experiência.	Atividades que necessitam intervenções complexas nos equipamentos e / ou análise de dados estatísticos da manutenção. Elas devem ser executadas por engenheiros especializados da Vertiv ou da fábrica.
Vertiv - Mesa de Ajuda	Suporte de pré-venda-pós-venda	Manutenções preventivas maiores nos equipamentos	Comissionamento e testes de grandes projetos (Colocation)
Rondas de inspeção visual de equipamentos e instalações	Manutenção Preventiva Programada	Upgrade de firmware	Análise dos índices de falha e cálculo de indicadores
Leitura de parâmetros	Atendimento de emergências	Upgrade de hardware	Definição de rotinas e frequências de manutenção
Troca de itens consumíveis	Reparos Elétricos e Mecânicos de média complexidade	Atendimentos de emergência e reparos complexos	Análise e emissão de relatórios de falha e causa raiz
Ajustes Básicos	Identificação e Diagnósticos de Falhas	Configuração de equipamentos com software de serviços	Definição de estoques mínimos de peças
Interpretação de alarmes	Substituição de insumos e peças	Execução de atividades de Manutenção Preditiva	Treinamentos de N1, N2, CAS, Canais e Clientes
Limpeza de equipamentos	Atendimento de garantias	Comissionamento de equipamentos de clientes Enterprise e Canais	Suporte técnico
			Preparação de relatórios de operação sustentável

Serviceability



Serviços para assegurar que a infraestrutura crítica opere de forma confiável, segura e eficiente.

- Emergências
- Manutenção Preventiva
- Serviços de Monitoramento
- Peças de Reposição

Oferta de serviços padronizada.

Descrição	Manutenção Premium	Manutenção Preferencial	Manutenção Essencial	Manutenção Pontual
Horários	7 x 24 x 365	7 x 24 x 365	5 x 8	Não se aplica
Frequência Recomendada	UPS/TTA – Semestral	UPS/TTA – Semestral	UPS/TTA – Semestral	Não se aplica
Atendimento Emergências	AA - Bimestral	AA - Bimestral	AA - Bimestral	7 x 24 x 365
Tempo de Resposta	7 x 24 x 365 2 a 4 horas	7 x 24 x 365 2 a 4 horas	7 x 24 x 365 2 a 4 horas	2 a 4 horas
Call Center	Incluído	Incluído	Incluído	Incluído
Peças de Reposição	Incluído	Não se aplica	Não se aplica	Não se aplica
Monitoramento	A partir do CRC	A partir do CRC	A partir do CRC	A partir do CRC
Assessoria Técnica em Implementação e Adequações	Disponível Ilimitada	Disponível Ilimitada	Disponível Ilimitada	Não Disponível

Processo de Escalonamento



Indicadores de Medição para o Service Partner



