



SMA Service Concept Sunny Central



SERVICE CONCEPT SMA SUNNY CENTRAL

Une solution de sécurité modulable

Les centrales solaires sont des installations sûres et rentables. Associés à nos onduleurs centraux à haut rendement, nos services de qualité visent à optimiser leur disponibilité. Dans le cadre du Service SMA, nous vous proposons des contrats que vous pouvez composer de façon souple et personnalisée en fonction de vos besoins. Cette brochure vous présente les prestations disponibles, leurs avantages et les différentes combinaisons proposées.



FLEXIBLES ET SUR MESURE

Contrats de service couvrant l'installation pendant toute sa durée de fonctionnement





Chaque installation est différente. Avec le temps, les technologies évoluent. De même, les exigences auxquelles doivent faire face les centrales solaires peuvent changer au fil des ans. Par conséquent, dans le cadre du Service SMA, nous proposons non pas des contrats figés, mais des solutions flexibles.

Combinaison sur mesure

Vous souhaitez assumer personnellement certaines prestations ? Vous tenez au contraire à sous-traiter tous les travaux de réparation ? Vous disposez de collaborateurs capables de s'occuper de vos installations ou vous voulez souscrire à une garantie de disponibilité ? Grâce au Service Sunny Central, vous pouvez composer votre propre bouquet de prestations et opter pour une couverture à long terme. Choisissez des services individuels ou

combinés, ou adoptez une solution tout compris. Vous êtes libre de décider des modules dont vous souhaitez profiter, immédiatement ou ultérieurement.

Rentabilité à long terme

L'acquisition de modules de service reste possible durant toute la période de garantie standard. Pour vous, cela se traduit par plus de transparence et de sécurité, mais aussi par des économies sensibles de temps et d'argent.



MAINTENANCE

Le fondement d'une sûreté de fonctionnement maximum

PRESTATIONS COMPRISES

- Inspection et contrôle d'encrassement et d'usure des éléments constitutifs et des composants de l'installation
- Nettoyage de l'équipement, notamment des filtres et des dispositifs de ventilation
- Vérification du bon fonctionnement des différents composants et des raccordements de l'onduleur
- Remplacement des consommables
- Protocole de maintenance détaillé

VOS AVANTAGES

- Fonctionnement optimal de l'installation évitant les arrêts intempestifs
- Disponibilité accrue des onduleurs
- Respect des intervalles de maintenance
- Remise en cas de combinaison avec le module Diagnostic + Réparation

Nos onduleurs Sunny Central affichent une excellente fiabilité. Pour profiter pleinement de notre technologie à moyen et à long terme, un entretien optimal du matériel est toutefois indispensable pour une sécurité de fonctionnement maximale et des temps d'arrêt minimum.

Effectuées tous les deux ans, conformément au plan de maintenance, les opérations d'entretien comprennent aussi bien la main d'œuvre que les pièces.* Nos spécialistes vérifient et entretiennent vos installations sur site, ce qui constitue pour vous un gage de sécurité. En effet, vous êtes ainsi durablement à l'abri de perturbations inattendues et des frais qu'elles pourraient engendrer.

* Frais de déplacement et d'hébergement compris voir carte page 16



GARANTIE DE DISPONIBILITÉ DES PIÈCES DÉTACHÉES

Sur toute la durée de vie de vos installations

PRESTATIONS COMPRISES

- Réception des messages d'erreur et assistance téléphonique
- Stockage de pièces détachées en quantité suffisante pendant toute la durée du contrat
- Fourniture et expédition des pièces requises en cas de panne*
- Expédition par le Service SMA sous un jour ouvré

VOS AVANTAGES

- Obtention rapide et sûre des pièces requises
- Disponibilité des pièces à long terme
- Garantie de prix durant toute la durée de vie de l'installation

Sunny Central est non seulement synonyme de performances optimales, mais aussi d'un service fiable de pièces détachées. Avec le Service SMA, vous êtes certain d'obtenir la pièce dont vous avez besoin, et ce, à un tarif connu.

Qu'il s'agisse d'un composant électronique ou mécanique, nous vous livrons au plus vite et dans les délais prévus. Vous pouvez nous faire confiance car nous savons qu'en cas de panne, le temps c'est de l'argent !

* Frais de port compris selon pays voir carte page 16



DIAGNOSTIC + RÉPARATION

Une assistance compétente sur site

PRESTATIONS COMPRISES

- First Level Support et Second Level Support par SMA
- Réception des messages d'erreur et assistance téléphonique
- Connexion à distance, analyse des paramètres de l'installation et diagnostic de la panne
- Remise en service par remplacement des pièces défectueuses sur site (pièces non comprises)
- Déplacement sur site d'un technicien, généralement dans un délai de deux jours ouvrés après signalement de la panne, pendant les heures d'ouverture*
- Élaboration d'un rapport pour toute intervention de réparation

VOS AVANTAGES

- Assistance compétente en cas de panne
- Possibilités de diagnostic approfondi
- Travaux de réparation intégralement pris en charge
- Remise en cas de combinaison avec une maintenance préventive

Si nécessaire, nous pouvons également intervenir sur site. Nos spécialistes maîtrisent les toutes dernières évolutions technologiques et connaissent parfaitement votre installation. Grâce aux fonctions d'accès à distance, nos techniciens peuvent établir un diagnostic précis en un temps record et planifier les réparations correspondantes.

Le module Diagnostic + Réparation vous offre une sérénité totale. En effet, cette solution vous permet de déléguer à SMA le diagnostic des pannes ainsi que l'ensemble des opérations de réparation, c'est-à-dire l'assistance de premier et de second niveau (First and Second Level Support). Il nous appartient par conséquent de prendre toutes les mesures nécessaires.

En option, le First Level Support peut être assuré par vos propres soins. Dans ce cas, vous devrez diagnostiquer vous-même la défaillance en suivant nos instructions et procéder aux réparations élémentaires. Si des réparations de second niveau, plus complexes, s'imposent, elles seront prises en charge par le Service SMA.

* Frais de déplacement et d'hébergement des techniciens SMA compris dans certains pays, voir carte page 16



DISPONIBILITÉ DES ONDULEURS

Une performance garantie par contrat

PRESTATIONS COMPRISES

- Dédommagement financier en cas de disponibilité inférieure à la garantie contractuelle
- Priorité lors de la planification des interventions de service
- Calcul de la disponibilité annuelle pour chaque onduleur de votre installation
- Édition d'un rapport de disponibilité annuel

VOS AVANTAGES

- Grande disponibilité de l'installation
- Performance garantie pour l'installation
- Garantie de performance à long terme

Parallèlement à nos services hors pair de maintenance, de fourniture de pièces détachées et de réparation, nous vous proposons une garantie complémentaire relative à la disponibilité de vos onduleurs.* Grâce à cette solution, vous bénéficiez d'une couverture financière en cas de perte de production.

Vous pouvez contracter une garantie à hauteur de 98 % ou 99 % de disponibilité. La différence entre la disponibilité réelle et la disponibilité garantie est compensée par SMA. En cas de disponibilité inférieure aux prévisions, SMA prévoit un dédommagement quotidien de 1,40 € par kilowatt de puissance AC nominale en été, et de 1 € par kilowatt de puissance AC nominale en hiver.

* Disponible dans certains pays, voir carte page 16

SERVICE SMA LE CONCEPT

Des combinaisons pour un succès à long terme



Investisseur

Vous avez investi dans une installation photovoltaïque dotée d'onduleurs Sunny Central. Votre objectif est de conjuguer un risque financier aussi limité que possible et une garantie de production de votre installation. Vous concentrez par conséquent vos efforts sur les aspects commerciaux et souhaitez rester à l'écart des considérations techniques liées au projet. Nous vous recommandons d'opter pour une solution tout compris.

Votre offre de services durant la période de garantie :

- Garantie standard
- Maintenance
- Disponibilité des onduleurs

Après la période de garantie :

- Maintenance
- Garantie sur les pièces détachées
- Diagnostic + Réparation
- Disponibilité des onduleurs

Exploitant de l'installation

Vous êtes l'exploitant d'une installation photovoltaïque équipée d'onduleurs Sunny Central. Grâce à une main-d'œuvre qualifiée dans le domaine électrotechnique, vous êtes en mesure de vous charger d'une partie des travaux de réparation ainsi que de la maintenance, après avoir suivi une formation chez SMA. Votre réseau de service bien développé vous permet, en outre, de garantir en grande partie la disponibilité de vos installations par vos propres moyens.



Votre offre de services durant la période de garantie :

- Garantie standard

Après la période de garantie :

- Garantie sur les pièces détachées
- Diagnostic + Réparation (First Level Support assuré par vos soins)



Développeur de projets

Vous avez conçu et édifié une installation photovoltaïque basée sur des onduleurs Sunny Central. Vous souhaitez à présent exploiter votre installation avec notre aide durant deux ans, afin de la vendre ensuite à un investisseur. Dans l'intervalle, la maintenance sera assurée par vos collaborateurs. En raison des fortes exigences de sécurité de votre client, nous vous conseillons d'étendre le champ des prestations de vos contrats de service à l'issue des deux premières années.

Votre offre de services durant la période de garantie : (développeurs) :

- Garantie standard

Après deux ans (investisseur) :

- Maintenance
- Disponibilité des onduleurs

Après la période de garantie (investisseur) :

- Maintenance
- Garantie sur les pièces détachées
- Diagnostic + Réparation
- Disponibilité des onduleurs



Avec 15 filiales, SMA est représentée sur quatre continents. Ceci nous permet d'intervenir sur tous les marchés importants dans le domaine du solaire. Le service SMA est bien sûr disponible dans d'autres pays, mais selon des conditions qui peuvent varier.

Dans les pays indiqués ci-dessus, les modules Maintenance ou Diagnostic + Réparation incluent les frais de déplacement et d'hébergement, tandis que la garantie sur les pièces détachées comprend les frais d'expédition.

IMPLANTATION INTERNATIONALE

15 filiales, un service

QUESTIONS- RÉPONSES

L'essentiel à savoir

Quelles sont les conditions à remplir pour pouvoir bénéficier du module de disponibilité des onduleurs ?

L'option de disponibilité des onduleurs peut être sélectionnée en combinaison avec la garantie constructeur standard ou avec les modules Garantie sur les pièces détachées et Diagnostic + Réparation.

Quels sont les délais à respecter pour faire l'acquisition d'un module de service ?

Le module Maintenance peut être acheté à tout moment. L'acquisition de tous les autres modules reste possible pendant la période de garantie constructeur standard, à condition d'avoir scrupuleusement respecté les intervalles

de maintenance préconisés et d'avoir transmis les protocoles correspondants à SMA.

Quelles sont les périodes de couverture possibles ?

Modules Maintenance et Disponibilité des onduleurs : 5, 10, 15 ou 20 ans après la mise en service. Modules Garantie sur les pièces détachées et Diagnostic + Réparation : 10, 15 ou 20 ans après la mise en service.

Est-il possible de prolonger la durée de validité d'un contrat ?

Oui, au cours des 10 premières années suivant la mise en service, la validité des différents modules peut être étendue une fois jusqu'à la durée maximale (20 ans).

SERVICE EN LIGNE



SMA Solar Technology AG
Tél. +49 561 9522-299
Horaires d'ouverture :
Lu-Ve 8h00 – 18h00, Sa 10h00 – 16h00
Langues : allemand, anglais

SMA America, LLC
Tél. +1 916 625 0870
Tél. 877 MY SMATech (877-697-6283)
Horaires d'ouverture : Lu-Ve 6h00 – 17h00
Langue : anglais

SMA Australia Pty. Ltd.
Tél. +61 2 9669 2889
Tél. 1800 SMA AUS (1800 762 287)
Horaires d'ouverture : Lu-Ve 8h00 – 18h00
Langue : anglais

SMA Beijing Commercial Company Ltd.
Tél. +86 10 51501685-602
Horaires d'ouverture : Lu-Ve 8h00 – 18h00
Langues : chinois, anglais

SMA Benelux SPRL
Tél. +32 15 28 67 30
Horaires d'ouverture :
Lu-Ve 9h00 – 12h00, 13h00 – 17h00
Langues : néerlandais, français, anglais

SMA Czech Republic s.r.o.
Tél. +420 235 510 111
Horaires d'ouverture : Lu-Ve 8h30 – 17h00
Langues : tchèque, anglais

SMA France S.A.S.
Tél. +33 472 09 04 43
Horaires d'ouverture : Lu-Ve 8h30 – 17h30
Langues : français, anglais
Permanence week-end et jours fériés

SMA Hellas AE
Tél. +30 210 9856 666
Horaires d'ouverture : Lu-Ve 9h00 – 17h00
Langues : grec, anglais

SMA Ibérica Tecnología Solar, S.L.
Tél. +34 900 14 22 22
Horaires d'ouverture : Lu-Ve 9h00 – 18h00
Langues : espagnol, catalan, anglais

SMA Italia S.r.l.
Tél. +39 0289347-299
Horaires d'ouverture : Lu-Ve 9h30 – 17h30
Langues : italien, anglais

SMA Technology Korea Co., Ltd.
Tél. +82 2 508 8599
Horaires d'ouverture : Lu-Ve 9h00 – 18h00
Langues : coréen, anglais

SMA Portugal, Niestetal Services
Tél. +351 2 12 38 78 60
Horaires d'ouverture : Lu-Ve 9h00 – 18h00
Langues : portugais, anglais

SMA Middle East LLC
Tél. +971 2 5591 284
Horaires d'ouverture : Lu-Ve 8h00 – 17h00
Langues : arabe, anglais

SMA SOLAR TECHNOLOGY AG www.SMA-Solar.com

Version : septembre 2010

SMA Solar Technology

www.SMA-Solar.com

SMA Solar Technology AG

www.SMA.de

SMA America, LLC

www.SMA-America.com

SMA Technology Australia Pty., Ltd.

www.SMA-Australia.com.au

SMA Benelux bvba / sprl

www.SMA-Benelux.com

SMA Beijing Commercial Co., Ltd.

www.SMA-China.com

SMA Czech Republic s.r.o.

www.SMA-Czech.com

SMA France S.A.S.

www.SMA-France.com

SMA Hellas AE

www.SMA-Hellas.com

SMA Ibérica Tecnología Solar S.L.

www.SMA-Iberica.com

SMA Italia S.r.l.

www.SMA-Italia.com

SMA Technology Korea Co., Ltd.

www.SMA-Korea.com

