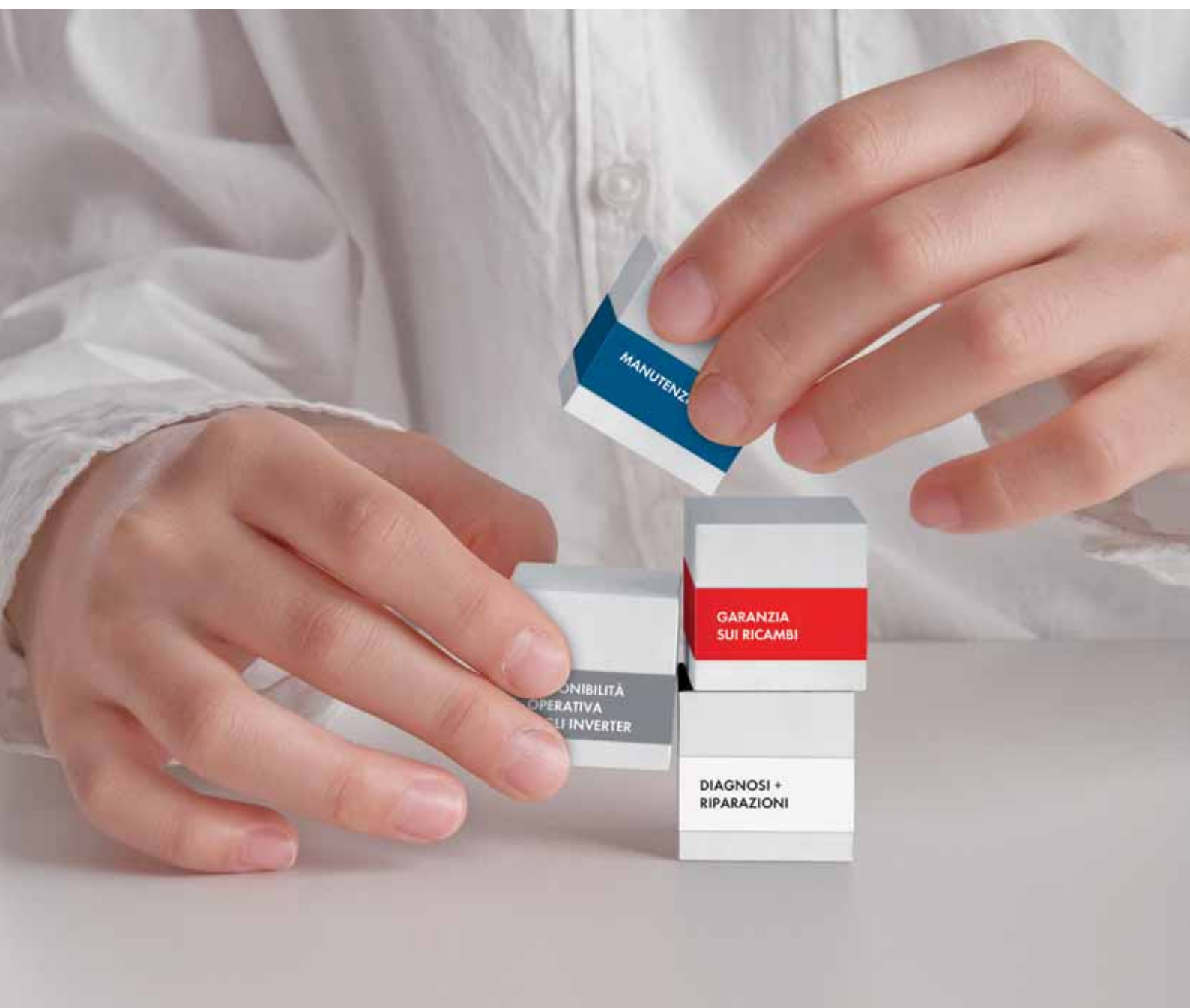




Contratti di assistenza SMA Sunny Central



CONTRATTI DI ASSISTENZA SMA SUNNY CENTRAL

Sicurezza in formato modulare

Le centrali fotovoltaiche sono impianti remunerativi e sicuri e i nostri servizi di assistenza, abbinati ai nostri inverter centralizzati dall'elevato rendimento, ne garantiscono la massima disponibilità tecnica. L'offerta di contratti di assistenza SMA comprende un ampio spettro di servizi abbinabili in modo personalizzato e flessibile in base alle specifiche esigenze del cliente. In questo opuscolo sono illustrati tutti i servizi di assistenza tecnica offerti da SMA Italia, i diversi pacchetti disponibili e i vantaggi che ne derivano.



FLESSIBILI E SU MISURA

Contratti di assistenza per l'intera vita utile dell'impianto





Ogni impianto è diverso dall'altro e ogni fase ha le sue criticità. Senza contare che i requisiti degli impianti solari mutano col passare degli anni. L'offerta di assistenza tecnica SMA non prevede dunque contratti rigidi, ma piuttosto soluzioni flessibili.

Modulabili in base alle specifiche esigenze

Desiderate farvi carico di specifici interventi di carattere tecnico? Oppure preferite esternalizzare tutte le attività di riparazione? Disponete delle risorse tecniche necessarie per prendervi cura degli impianti oppure preferite fare affidamento su una garanzia di disponibilità tecnica? Con i contratti di assistenza Sunny Central potete combinare i servizi di assistenza tecnica desiderati in modo flessibile e per lunghi periodi di tempo. Dal singolo intervento di assistenza tecnica e

manutenzione, al programma di interventi combinati fino a un pacchetto "senza pensieri" completo. Sarete voi a decidere quali moduli scegliere e quando farlo.

Redditizi nel lungo termine

Per garantire la massima trasparenza e sicurezza, SMA vi offre la possibilità di acquistare i moduli di assistenza durante l'intera durata della garanzia standard. Questa opportunità si traduce in notevoli risparmi per voi, sia in termini di tempo che di costi.



MANUTENZIONE

La base per la massima affidabilità operativa

SERVIZI INCLUSI

- Ispezione e controllo di gruppi e componenti per rilevare tracce di usura e sporcizia
- Pulizia dell'impianto, in particolare di filtri e dispositivi di ventilazione
- Controllo della funzionalità dei vari componenti dell'impianto e dei collegamenti elettrici nell'inverter
- Sostituzione dei materiali di consumo
- Rapporto di manutenzione dettagliato

I VANTAGGI PER IL CLIENTE

- Eliminazione dei fermi macchina attraverso la garanzia di un funzionamento ottimale dell'impianto
- Incremento della disponibilità dell'inverter
- Sicurezza garantita dal rispetto degli intervalli di manutenzione
- Tariffe vantaggiose in combinazione con il modulo Diagnosi + Riparazione

I nostri inverter Sunny Central sono affidabili. Tuttavia, per offrire la massima affidabilità nel medio e lungo periodo, la nostra tecnologia necessita di una manutenzione ottimale, che garantisca la massima sicurezza operativa dell'impianto e riduca al minimo i tempi di fermo macchina.

Gli interventi di manutenzione programmata di durata biennale vengono eseguiti in base al contratto di assistenza stipulato e sono comprensivi del costo della manodopera e dei materiali. I nostri tecnici verificano lo stato funzionale dell'impianto ed eseguono interventi di manutenzione direttamente presso la sede del cliente, mettendolo al riparo da eventuali imprevisti e dai costi aggiuntivi che ne derivano.



GARANZIA SUI RICAMBI

Ricambi originali anche in futuro

SERVIZI INCLUSI

- Gestione delle richieste di supporto e assistenza telefonica
- Garanzia di disponibilità di ricambi in quantità sufficiente per l'intera durata contrattuale
- In caso di guasto, fornitura e spedizione dei ricambi* necessari
- Spedizione dei ricambi da magazzino solitamente entro un giorno lavorativo

I VANTAGGI PER IL CLIENTE

- Approvvigionamento rapido e sicuro dei ricambi necessari
- Disponibilità nel lungo termine di ricambi originali
- Prezzi bloccati per l'intero periodo di utilizzo

Con Sunny Central non disporrete solo di servizi di assistenza di primario livello, ma potrete anche contare su un'affidabile sostituzione dei componenti difettosi: qualora si renda necessario un pezzo di ricambio, con il servizio di assistenza SMA avrete sempre la certezza di ricevere il componente sostitutivo e a un prezzo definito.

Sia che si tratti di un componente elettronico oppure meccanico, il ricambio vi verrà fornito al più presto conformemente alla tempistica concordata. Questa si chiama certezza. Perché evitare il fermo macchina equivale a non perdere denaro.

* Costi di spedizione inclusi in specifici Paesi vedere cartina a pagina 16



DIAGNOSI + RIPARAZIONE

Supporto competente sul posto

SERVIZI INCLUSI

- Assistenza di primo e secondo livello da parte di SMA
- Gestione delle richieste di supporto e assistenza telefonica
- Accesso all'impianto tramite connessione remota per valutazione dei dati di produzione e diagnostica dei guasti
- Riparazione con sostituzione dei componenti difettosi nel luogo di installazione (ricambi non inclusi)
- Intervento generalmente on-site entro due giorni lavorativi dalla segnalazione del guasto durante il normale orario di lavoro
- Report dettagliato per ogni intervento di riparazione

I VANTAGGI DEL CLIENTE

- Supporto competente da parte di personale SMA
- Diagnosi approfondite
- Interventi di riparazione completi direttamente in impianto
- Tariffe vantaggiose in combinazione con il modulo Manutenzione preventiva

In caso di guasto siete voi a decidere se richiedere un intervento sul posto da parte dei nostri tecnici. In questo caso potrete contare su un personale qualificato sempre aggiornato con una conoscenza approfondita del vostro impianto. Grazie alla tele-assistenza, i nostri specialisti possono inoltre diagnosticare a distanza i guasti in tempi rapidi e pianificare gli eventuali interventi di riparazione che si rendano necessari.

Con il modulo Diagnosi + Riparazione potrete dormire sonni tranquilli. Scegliendo questa formula di assistenza delegherete SMA alle attività diagnostiche nonché tutti gli eventuali interventi di riparazione necessari, lasciando decidere a noi quali misure intraprendere.

In alternativa potrete optare per l'Assistenza di Primo Livello (FLS). Scegliendo questa formula, sarete

voi a occuparvi della diagnostica dei guasti con il supporto di SMA; e provvederete alle riparazioni più semplici. Le riparazioni più complesse, quelle di secondo livello, saranno invece effettuate dal Servizio di assistenza SMA.



DISPONIBILITÀ INVERTER

Redditività garantita dal vostro impianto, anche in caso di guasto

SERVIZI INCLUSI

- Pagamento di un indennizzo in caso di uptime inferiore a quello garantito
- Priorità massima nella pianificazione degli interventi
- Calcolo della disponibilità annuale di ogni inverter dell'impianto
- Report annuale sulla disponibilità

I VANTAGGI PER IL CLIENTE

- Elevata disponibilità garantita dell'impianto come standard
- Redditiivà garantita per il funzionamento dell'impianto
- Redditiivà sicura a lungo termine

Oltre a eccellenti servizi di manutenzione, ricambi e riparazione, SMA mette a disposizione dei propri clienti un'ulteriore formula di assistenza: attraverso i servizi previsti dal contratto di disponibilità tecnica dell'inverter, SMA mette al riparo i propri clienti da possibili perdite economiche riconoscendo loro un indennizzo di mancato funzionamento.

Il cliente può sottoscrivere un contratto di assistenza con garanzia di disponibilità tecnica dell'inverter fino al 99 %. In questo caso, l'eventuale differenza rispetto alla disponibilità concordata viene riconosciuta e indennizzata da SMA in ragione di 1,40€ al giorno per Kw di potenza nominale AC in estate e di 1€ al giorno per Kw di potenza nominale AC in inverno.

CONTRATTI DI ASSISTENZA SMA

Soluzioni flessibili per il successo nel lungo termine



Investitori

Scegliendo SMA Sunny Central avete acquistato i migliori inverter centralizzati. Il vostro obiettivo è quello di ottenere la massima redditività possibile correndo il minimo rischio finanziario. Le vostre priorità sono dunque di natura finanziaria e non volete avere pensieri riguardo gli aspetti tecnici del progetto. Per venirvi incontro SMA ha predisposto un pacchetto completo di assistenza "senza pensieri".

Il vostro pacchetto di assistenza durante il periodo di garanzia:

- Garanzia standard
- Manutenzione
- Disponibilità inverter

Alla scadenza del periodo di garanzia:

- Manutenzione
- Garanzia sui ricambi
- Diagnosi + Riparazione
- Disponibilità inverter

Gestori

Siete i gestori di un impianto fotovoltaico che utilizza inverter Sunny Central. Poiché disponete di risorse tecniche qualificate, siete pienamente in grado di eseguire parte degli interventi di riparazione e manutenzione necessari, previa formazione da parte di SMA. Grazie alla vostra capillare rete di assistenza tecnica siete inoltre in grado di assicurare autonomamente la disponibilità operativa dell'impianto.



Il vostro pacchetto di assistenza durante il periodo di garanzia:

- Garanzia standard

Alla scadenza del periodo di garanzia:

- Garanzia sui ricambi
- Diagnosi + Riparazione (Assistenza di primo livello a vostra cura)

Studi di progettazione / EPC Contractor

Avete progettato e installato un impianto fotovoltaico che prevede inverter Sunny Central. È vostra intenzione gestire l'impianto per due anni con il nostro supporto e quindi cederlo a un investitore. In questo arco di tempo la manutenzione dell'impianto è eseguita dai vostri tecnici. Per soddisfare le esigenze di assistenza del vostro cliente finale, al termine dei due anni SMA vi consiglia di estendere i contratti per una protezione più completa.

Il vostro pacchetto di assistenza durante il periodo di garanzia (progettisti):

- Garanzia standard

Dopo due anni (investitori):

- Manutenzione
- Disponibilità inverter

Alla scadenza del periodo di garanzia (investitori):

- Manutenzione
- Garanzia sui ricambi
- Diagnosi + Riparazione
- Disponibilità inverter



SMA è attualmente presente in tutto il mondo con 15 filiali distribuite in quattro continenti ed è pertanto in grado di garantire un adeguato servizio di assistenza tecnica in tutti i mercati di rilievo. In questi Paesi è disponibile il modulo Manutenzione oppure il modulo Diagnosi + Riparazione (incluse

spese di viaggio e trasferta) e la Garanzia sui ricambi (inclusi costi di spedizione). Nei Paesi in cui SMA non è direttamente presente, i clienti possono comunque contare su un efficiente supporto tecnico alle condizioni rispettivamente applicabili.

PRESENZA GLOBALE

15 filiali, un unico servizio di assistenza

FAQ

Domande e risposte più frequenti sull'assistenza SMA

ASSISTENZA TECNICA



SMA Solar Technology AG
Tel. +49 561 9522-299
Orari:
lun-ven 8,00 – 18,00, sab 10,00 – 16,00
Lingua: tedesco, inglese

SMA America, LLC
Tel. +1 916 625 0870
Tel. 877 MY SMATech (877-697-6283)
Orari: lun-ven 6,00 – 17,00
Lingua: inglese

SMA Australia Pty. Ltd.
Tel. +61 2 9669 2889
Tel. 1800 SMA AUS (1800 762 287)
Orari: lun-ven 8,00 – 18,00
Lingua: inglese

SMA Beijing Commercial Company Ltd.
Tel. +86 10 51501685-602
Orari: lun-ven 8,00 – 18,00
Lingua: cinese, inglese

SMA Benelux SPRL
Tel. +32 15 28 67 30
Orari:
lun-ven 9,00 – 12,00, 13,00 – 17,00
Lingua: olandese, francese, inglese

SMA Czech Republic s.r.o.
Tel. +420 235 510 111
Orari: lun-ven 8,30 – 17,00
Lingua: ceco, inglese

SMA France S.A.S.
Tel. +33 472 09 04 43
Orari: lun-ven 8,30 – 17,30
Lingua: francese, inglese

SMA Hellas AE
Tel. +30 210 9856 666
Orari: lun-ven 9,00 – 17,00
Lingua: greco, inglese

SMA Ibérica Tecnología Solar, S.L.
Tel. +34 900 14 22 22
Orari: lun-ven 9,00 – 18,00
Lingua: spagnolo, catalano, inglese

SMA Italia S.r.l.
Tel. +39 0289347-299
Orari: lun-ven 8,00 - 18,00
Lingua: italiano, inglese

SMA Technology Korea Co., Ltd.
Tel. +82 2 508 8599
Orari: lun-ven 9,00 – 18,00
Lingua: coreano, inglese

SMA Portugal, Niestetal Services
Tel. +351 2 12 38 78 60
Orari: lun-ven 9,00 – 18,00
Lingua: portoghese, inglese

SMA Middle East LLC
Tel. +971 2 5591 284
Orari: lun-ven 8,00 – 17,00
Lingua: arabo, inglese

SMA SOLAR TECHNOLOGY AG www.SMA-Solar.com

Quali sono i requisiti previsti per poter sottoscrivere il modulo Disponibilità inverter?

Il modulo Disponibilità inverter può essere sottoscritto in combinazione con la garanzia standard o con i moduli Garanzia sui ricambi e Diagnosi + Riparazione.

Entro quando posso sottoscrivere un modulo specifico?

Il modulo Manutenzione può essere sottoscritto in qualsiasi momento. Tutti gli altri moduli devono invece essere sottoscritti prima della scadenza della garanzia standard, a condizione che siano stati eseguiti tutti gli interventi di manutenzione programmata e che i relativi report di manutenzione siano stati trasmessi a SMA.

Quali sono i periodi di validità previsti?

Per i moduli Manutenzione e Disponibilità inverter sono previsti contratti da 5, 10, 15 e 20 anni dalla messa in funzione dell'impianto. Per i moduli Garanzia sui ricambi e Diagnosi + Riparazione sono previsti contratti da 10, 15 e 20 anni dalla messa in funzione dell'impianto.

Possono estendere il periodo di assistenza?

Sì, nel corso dei primi 10 anni dalla messa in funzione dell'impianto è possibile estendere una sola volta i singoli moduli fino a una durata massima di 20 anni.

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

