



Conditions Garantie & Service

Huawei Onduleurs & Smart Logger

Conditions Garantie & Service





CONTENT

1- Conditions Garantie & Service:.....	3
1-1 Valable pour les produits suivants:.....	3
1-2 Période de garantie:	4
1-3 Accord de Niveau de Service(SLA):.....	4
1-4 Description des Services:	5
1-4-1 Support Technique à distance:	5
1-4-2 Support Matériel:	6
1-4-3 Disclaimer:.....	7
2- Matrice de responsabilité:	8
3- Procédures: Support technique & Support Matériel	9
3-1 Support technique a distance	9
3-2 Support Materiel	10

1- Conditions Garantie & Service:

La stratégie adoptée par le département service de Huawei vise à une réponse rapide et efficace en cas de dysfonctionnement du réseau d'énergie ainsi qu'à la fourniture de solutions professionnelles pour l'entretien de l'équipement de manière à assurer le bon fonctionnement du réseau. C'est une stratégie gagnant-gagnant entre Huawei et ces clients.

Ce document décrit les conditions de garantie et service pour les produits listés ci-dessous.

Pour toute question concernant ce document ou demande relative aux services Huawei, Veuillez vous adresser à l'équipe Service France : fr_inverter_support@huawei.com.

1-1 Valable pour les produits suivants:

- SUN2000-8KTL
- SUN2000-10KTL
- SUN2000-12KTL
- SUN2000-15KTL
- SUN2000-17KTL
- SUN2000-20KTL
- SUN2000-23KTL
- SUN2000-28KTL
- SUN2000-33KTL
- Smart Logger





Conditions Garantie & Service

1-2 Période de garantie:

La durée de garantie Huawei est de cinq ans pour les onduleurs Huawei et de deux ans pour les produits Smart Logger. Le début de la garantie est la date où Huawei livre les produits.

Produit	Début de la garantie	Période de garantie
Produits SUN2000	Date de livraison	0—63 Mois
Smartlogger	Date de livraison	0—24 Mois

1-3 Accord de Niveau de Service(SLA):

Huawei fournit la maintenance pour les onduleurs aux clients, qui comprennent le support à distance et le support matériel. Huawei peut aider les clients à maintenir un fonctionnement stable de leur réseau via un support bien défini dans le cas des pannes.

SLA SUN2000 & SmartLogger			
Service Garantie	Classification du Service	Contenu du Service	Période de garantie
	Support à distance	Help Desk	5*8h
		Support technique à distance	5*8h (réponse sous 15Min)
		Support technique en ligne	Oui
Support matériel	Remplacement Matériel	2 Jours Ouvrés	

SLA: Accord de niveau de service et responsabilité de Huawei

Notes:

- 1、 La Garantie ne contient que le support technique à distance et le support matériel. Toute intervention sur site fera l'objet d'une commande commerciale supplémentaire.
- 2、 Le SLA ci-dessous est l'engagement de base Huawei. Elle peut être modifiée selon la capacité des équipes services locales et le niveau de service requis par le client. Si le projet nécessite un niveau d'engagement supérieur ou spécifique, il doit être réévalué et étudié par l'équipe service Huawei.

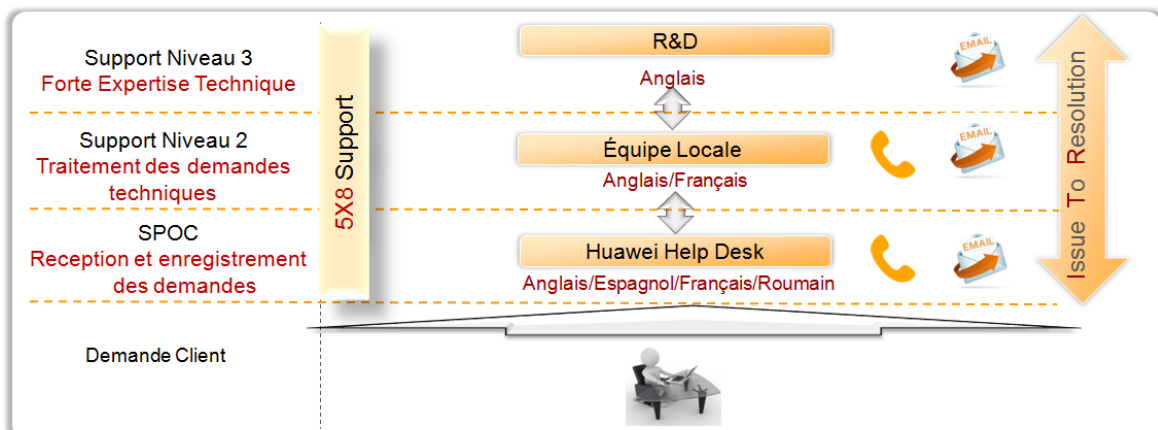
1-4 Description des Services:

1-4-1 Support Technique à distance:

Le Support à distance consiste au fait que Huawei fournit de solutions par téléphone ou email aux demandes techniques des clients. Ça inclut le Help Desk, le support technique à distance et le Support technique en ligne

- **Help Desk** Fait référence au support fournit aux interfaces techniques clients lors de la première sollicitation de Huawei. il consiste d'accepter et tracer les SRs (tickets d'incidents). *Cette entité est responsable de la réception de la demande des clients (Mail/Téléphone), son enregistrement, et sa fermeture.*
- **Support technique à distance** Inclut le traitement technique (gestion des problèmes) des clients. Le traitement technique consiste à investiguer et fournir des solutions pour les problèmes remontés par le client. Ce traitement est assuré par l'équipe technique locale et l'entité R&D de Huawei.
- **Support technique en ligne:** Accès au site web de support technique Huawei (<http://support.huawei.com/enterprise/productsupport>), Cet accès offre aux clients une expérience utile pour leur maintenance, des exemples de cas d'investigations et des informations techniques sur les produits Huawei.

Support Technique à distance



Support technique à distance* (réponse sous 15 Min)



1-4-2 Support Matériel:

S'assurer du bon fonctionnement de l'onduleur est une condition nécessaire à la stabilité du système solaire. Le service Huawei de support matériel s'assure que les équipements fonctionnent correctement tout au long de la garantie.

Durant la durée de garantie, Huawei s'engage sur les points suivants :

- Huawei livrera l'équipement de remplacement au site client en **deux jours ouvrés** une fois la demande de remplacement est confirmée. Une fois l'équipement de remplacement reçu, le client doit renvoyer l'équipement défectueux à Huawei sous 15 jours ouvrés. Tout retard lors du renvoi de l'équipement défectueux pourra être facturé.
- Le client Final pourra faire une demande à Huawei pour récupérer sur site l'équipement défectueux (dans ce cas, l'équipement doit être conditionné et prêt pour la récupération)
- L'équipement de remplacement fourni par Huawei sera fonctionnellement équivalent (fonctionnalité, le logiciel par défaut) à l'équipement défectueux.
- L'équipement d'échange aura une garantie de 12 mois pour les onduleurs et de 3 mois pour les Smartlogger à partir de la date de réception de l'équipement d'échange par le client, ou bien la durée restante de la garantie de l'équipement défectueux si elle est supérieur à 12 mois pour les onduleurs ou à 3 mois pour les Smartlogger.
- Une fois la demande de remplacement du client étant confirmée, Huawei payera les frais de transport des équipements défectueux (si ces frais ont été pris en charge par le client), sous une certaine limite fixés par Huawei. Si l'équipement défectueux a été récupéré sur site par Huawei le remboursement des frais de transport est annulée.
- En cas d'un nombre élevé de remplacement à tort, Huawei demandera le remboursement d'une partie des frais relatifs à leur logistique.
- Le client final doit transmettre les logs demandés et les éléments d'investigations demandés par le service support de Huawei. Huawei a le droit de refuser de remplacer l'équipement si ces éléments démontrent que l'onduleur ou le Smartlogger ne sont pas défectueux.

1-4-3 Disclaimer:

- Les services mentionnés ci-dessus concernent les équipements indiqués à la première section de ce document. Tout autre matériel en dehors de cette liste n'est pas concerné par cet engagement.
- Les consommables qui sont largement utilisés tels que les câbles, connecteurs,... ne sont pas concernés par ces engagements
- Huawei n'est pas responsable des retards sur la SLA pour causes clients ou d'environnement.
- L'équipement huawei n'est plus sous garanties pour les causes suivantes :
 - o Dégâts en raison d'une force majeure (catastrophes naturelles, les incendies et les guerres).
 - o Dégâts subis en raison d'une usure naturelle.
 - o Dégâts causés par le non-respect des exigences et normes électriques ou d'environnement.
 - o Dégâts causés par la foudre en raison d'une conception inadaptée du système solaire.
 - o Dégâts à grande échelle du matériel ou les données des équipements Huawei en raison d'une négligence du client, une utilisation non conforme aux exigences Huawei..
 - o Dégâts intentionnels (négligence, opérations non autorisées ou intrusives sur le système) causés par le client.
 - o Dégâts causés par le non respect de la procédure et les manuels de mise en service Huawei.
 - o Dégâts causés par des tiers ou par les clients, suite à une réinstallation du système en non-conformité avec les exigences Huawei.
 - o Dégâts causés par des problèmes présents sur l'infrastructure du client.

2- Matrice de responsabilité:

R - Responsable d'effectuer l'activité ou de fournir les livrables.

A – Assister la réalisation des activités.

Service	Details	Client	Huawei
Help Desk	Envoie de la demande de support à Huawei	R	
	Confirmation de la réception de la demande de support en communiquant un numéro SR		R
	Validation de la demande technique		R
	Cloture de la demande technique	A	R
Support technique à distance	Reccuperation et collection des logs sur le site client	R	
	Répondre à la demande client sous les termes SLA		R
	Communiquer la description et les symptômes du problème, nécessaires à sa localisation et son analyse. Ainsi que toute autre information nécessaire pendant l'analyse du problème come : alarmes, logs, mesures de performances, historique du problème	R	
	Analyse l'incident et communication de la solution temporaire de contournement afin de restaurer le système en respectant les termes de la SLA.	A	R
	Analyse (si besoin) de la cause du problème et communication de la solution finale.		R
	Implementer la solution de contournement ou finale sur le site client.	R	
	Faire un retour concernant le statut du problème après l'implémentation de la solution finale ou temporaire dans l'installation client.	R	
Mise à jour logicielle	Informers le client des problèmes connus sous une version software particulière Huawei ainsi que la méthode d'update		R
	Changement de la version logicielle des équipements (sur site client).	R	
Support technique en ligne	Support en ligne		R
Interventions sur site	Réaliser les interventions et opérations sur site	R	
Support matériel	Envoie de RMA à Huawei HelpDesk	R	
	Vaidation de la RMA et communication du numéro RMA		R
	Envoie et livraison de l'équipement de remplacement au client		R
	Renvoi de l'équipement deffectueux à Huawei	R	
	Réception de l'équipement en défaut et communiquer le bon de réception au client final. (si le client a choisit l'option de reccupération sur site)		R

Return Material Authorization or **RMA** désigne l'approbation obtenue pour retourner les articles défectueux conformément à un lieu de réception

Service Request ou **SR** désigne une demande de support technique envoyée sous une forme définie par les parties concernées et acceptable par Huawei. Une liste d'émetteur doit être fournie à Huawei. Seul le personnel inclus dans cette liste aura le droit de soumettre le SR en question.



3- Procedures: Support technique & Support Matériel

3-1 Support technique a distance

En cas d'incident technique ou pour toute question technique concernant les onduleurs, le client doit envoyer une demande d'ouverture d'incident par email au HelpDesk Huawei CCR.

Email To : tac_support@huawei.com

Cc: fr_inverter_support@huawei.com;

Sujet: Customer Name –New Incident Opening Request for Solar inverter product

Pieces jointes: the enclosed excel document named: « (date)YYYYMMDD_Application_Form _TAC»



(date)YYYYMMDD_A
pplication_Form_TAC

Il est impérativement nécessaire de remplir les cellules dont la description est en vert au niveau de la pièce jointe:

SUMMARY OF THE PROBLEM

Organization/Organisation*: nom de la société

Name/Nom*: Nom du contact client

Phone number/Numéro de téléphone*: Téléphone du contact client

E-mail*: Email du contact client

Product/Produit*: SUN2000-20KTL, SUN2000-15KTL, SUN2000-12KTL, SUN2000-10KTL

Site Name/ Nom du site: Nom et adresse du site

Serial Number/Numero de serie*: Important (numéro de série de l'onduleur concerné)

Occurred date & time/ Début d'incident:

Priority/Criticité*: Critical/Major/Minor

Problem description/Description du Problème:

Ce service pourrait être contacté aussi par téléphone:

Hotline: 00800 6666 88 99 / +40 21 455 0200

Email: TAC_support@huawei.com

FAX: +40 31226 0202

Backup hotline: +40 31226 0215

HUAWEI TECHNOLOGIES CO. LTD.

Address: 301-311 Barbu Vacarescu Blvd,
The Lake View Building , 4th floor,
2nd District, 020276, Bucharest, Romania



3-2 Support Materiel

Dans le cas ou l'onduleur/Smartlogger est défectueux, le client doit envoyer une demande RMA via email au Help Desk Huawei comme indiqué ci-dessous :

Mail à : euspare@huawei.com

Cc: FranceRSOC@huawei.com; fr_inverter_support@huawei.com;

Sujet : Customer Name –New RMA Request for Solar inverter product

Pieces Jointes: the enclosed excel document named: « DEMANDE DE RMA Customer Name xls »



DEMANDE DE RMA
Customer name xls.xl

Il est impérativement nécessaire de remplir les cellules dont la description est en vert au niveau de la pièce jointe.

Customer's Company Name : nom de la société

Contact information: Nom du client, téléphone, email et l'adresse de livraison du nouveau équipement.

Description of Material : Choose SUN2000-20KTL, 15KTL, 12KTL or 10KTL,...

Serial Number: le numéro de série de l'équipement défectueux (**important**)

Fault occurring Date: Première occurrence du problème

Reasons for Repairing: Raisons de la réparation

Description of the fault phenomena: Description du phénomène observé : Etat des LED...