



1.0 Synthèse

Table des matières

- 1.0 Synthèse
- 2.0 Caractéristiques et avantages
- 3.0 Détails du service
- 4.0 Option
- 5.0 Principes
- 6.0 Limites de responsabilité
- 7.0 Conditions générales

L'offre de service "garantie avec prestation sur site" prend en charge les coûts de main d'œuvre et de déplacement en plus de la garantie d'usine portant uniquement sur les pièces.

Cette offre s'applique sur les produits monophasés 5-20 kVA avec raccordement par bornier.

Schneider Electric Critical Power and Cooling Services (CPCS) dépêchera le personnel habilité pour effectuer les réparations en cas de problème. Les frais de main d'œuvre et de déplacement sont compris. Le service "garantie avec prestation sur site" de Schneider Electric CPCS est disponible dans trois configurations différentes, qui permettent aux clients de déterminer le délai d'intervention souhaité. En standard, l'offre "garantie avec prestation sur site" comprend un délai d'intervention le jour ouvré suivant.

Schneider Electric CPCS propose en option des délais d'interventions réduit à 8 et 4 heures horloge (offre disponible sous réserve de confirmation par votre correspondant commercial).

2.0 Caractéristiques et avantages

Contenu	Avantages
Frais de main d'œuvre et de déplacement inclus	Coût fixe – assure la stabilité de la budgétisation du service.
Réparation sur site	Garantit que le système sera rapidement diagnostiqué et réparé conformément aux spécifications du fabricant par des spécialistes hautement qualifiés et agréés par Schneider Electric CPCS.
Trois niveaux de temps de réponse	Permet au client de personnaliser le délai d'intervention en fonction de ses besoins spécifiques.
Libère les ressources du client	Permet au client de se concentrer sur ses objectifs prioritaires.
Planification	Assure que l'intervention sera gérée en priorité.
Accès à la hot-line 24/7	En cas de problème sur l'onduleur, accès aux équipes d'experts techniques Schneider Electric CPCS pour réalisation d'un diagnostic. Planification d'une intervention sur site si besoin.

3.0 Détails du service

DESCRIPTION DU CONTRAT "GARANTIE AVEC PRESTATION SUR SITE "

Le service "garantie avec prestation sur site" permet de dépêcher des techniciens Schneider Electric CPCS dans un délai défini afin de diagnostiquer, réparer et tester le système en cas de défaillance. La description détaillée de ce service est reprise dans le tableau ci-après.

Prestations	Description
Vérification et enregistrement de l'état du système	Consignation de l'état du système par le technicien à son arrivée sur le site (mode en ligne, by-pass, réduction de capacité ou autre).
Vérification et enregistrement des alarmes système	Contrôle des journaux d'événements du système et de l'affichage local des alarmes/informations enregistrées lors de la panne.
Diagnostic	Réalisation du diagnostic.
Réparation	Remplacement des pièces défectueuses si besoin ou remplacement du produit.
Test et mise en service	Réalisation de tests fonctionnels suite à la réparation et remise en service.
Remise d'un rapport	Remise au client d'un rapport détaillé décrivant la défaillance/la panne rencontrée et l'action corrective exécutée.

4.0 OPTION : SERVICE DE SURVEILLANCE À DISTANCE

Le service de surveillance à distance (RMS, Remote Monitoring Service) de Schneider Electric CPCS est un service Web sécurisé et compatible avec les pare-feu, permettant un contrôle en temps réel de l'état du système du client. Si le système détecte une situation critique, le responsable technique du site en sera immédiatement informé et, au besoin, une intervention d'un technicien Schneider Electric CPCS sera programmée chez le client, selon accords contractuels.

L'interface Web du service de surveillance à distance offre au client un aperçu dynamique et en temps réel de l'état de son système. Elle lui permet par ailleurs d'accéder facilement à son profil pour gérer et mettre à jour les coordonnées des interlocuteurs internes de l'entreprise.

Le service de surveillance à distance (RMS) n'est disponible qu'en anglais pour les équipements en réseau correctement configurés avec l'outil d'administration Schneider Electric CPCS.

	Description
Surveillance des équipements 24h/24, 7j/7	Une surveillance des équipements en temps réel permet d'identifier et de diagnostiquer rapidement tous les événements et les alertes du système. Un rapport périodique des événements est disponible sur le site Web Client. Ce rapport sert en outre d'outil de prévision afin d'anticiper tout problème éventuel du système.
Notification et envoi d'un technicien sur site	L'envoi de techniciens de maintenance sur site, selon accords contractuels, permet de résoudre les problèmes de manière rapide et efficace.
Collecte et compilation des informations relatives au système	Rapport détaillé, disponible sur l'interface Web, incluant le diagnostic des événements ainsi que des alertes et les mesures correctives prises par le technicien sur site.

5.0 Principes

La bonne exécution des tâches définies dans l'offre de garantie avec prestation sur site est basée sur les principes suivants :

- Tous les services planifiés sur site par Schneider Electric CPCS seront effectués durant les heures normales de travail, sauf option de délai réduit d'intervention souscrite par le client. Ces heures sont de 8 à 17 heures, du lundi au vendredi, heure locale. Les jours fériés sont exclus.
- Tous les services sont effectués sur site par un personnel de maintenance qualifié Schneider Electric CPCS.
- L'onduleur doit être exploité dans un environnement conforme aux spécifications du fabricant et aux exigences d'entretien préventif programmé.
- Le jour ouvré suivant est défini comme le jour suivant pendant la semaine de travail et les horaires de travail habituels.
- Ce service ne peut être proposé que pendant la période de garantie usine du système.
- Les délais réduits 8 heures et 4 heures, sont déclenchés à partir du moment où l'assistance technique de Schneider Electric CPCS a déterminé qu'une intervention était nécessaire.
- Certains aspects du service présentés dans ce document peuvent varier selon le lieu. Pour plus d'informations, adressez-vous à votre représentant Schneider Electric CPCS.

Les éléments suivants sont exclus de cette offre de service :

- Assistance pour des équipements tiers.

6.0 Limites de responsabilité

6.1 RESPONSABILITES DE SCHNEIDER ELECTRIC CPCS

- Respecter le délai d'intervention convenu avec le client.
- Effectuer toutes les prestations listées dans cette offre.
- Remettre le rapport d'intervention au client.
- Informer le client et lui fournir des recommandations concernant les actions non incluses dans la présente description.

6.2 RESPONSABILITÉS DU CLIENT

1. Valider les dates et heures auxquelles l'intervention peut être exécutée.
2. Faciliter l'accès au site pour le personnel de maintenance de Schneider Electric CPCS.
3. Informer le personnel de Schneider Electric CPCS, avant son arrivée, de tout élément concernant la sécurité du site.
4. Fournir le nom d'un contact sur site.
5. Signer le rapport d'intervention complété.

7.0 Conditions générales

Les conditions générales de vente Schneider Electric s'appliquent à ces contrats.

© 2011 Schneider Electric. Tous droits réservés. Toutes les marques Schneider sont la propriété de Schneider Electric et de ses filiales et sociétés affiliées. Les autres marques sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. Les présentes spécifications peuvent faire l'objet de modifications sans préavis. Avis de non-responsabilité : ces informations sont fiables au moment de leur rédaction et sont susceptibles d'être modifiées.