



## Table des matières

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

## 1.0 Synthèse

Le Contrat Advantage Plan pour système monophasé 5-20 kVA avec raccordement par bornier, propose un support Services Client et la prise en charge des interventions correctives en cas de besoin.

Schneider Electric Critical Power and Cooling Services (CPCS) réalisera, en cas de problème sur l'équipement, et après diagnostic téléphonique réalisé par les experts Schneider Electric CPCS, une intervention sur site sera déclenchée pour effectuer les réparations. Les frais de main-d'œuvre, de déplacement ainsi que les pièces de rechange sont compris. Le Contrat de maintenance Advantage Plan pour système monophasé de Schneider Electric CPCS est disponible dans trois configurations différentes, qui permettent aux clients de déterminer le délai d'intervention souhaité. En standard, le délai d'intervention sur site s'entend le jour ouvré suivant.

Schneider Electric CPCS propose en option la visite de maintenance préventive ainsi que des délais réduits d'intervention 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.
Visite de maintenance préventive (Optionnelle)	Assure un suivi régulier de l'onduleur et de ses caractéristiques de fonctionnement pour prévenir les défaillances

## 3.0 Détails du service

### 3.1 INTERVENTIONS CORRECTIVES

En cas de problème sur l'onduleur, un diagnostic téléphonique sera réalisé par les experts techniques Schneider Electric CPCS. En cas de besoin, l'intervention d'un technicien sur site sera organisée afin de réaliser un diagnostic détaillé, réparer, tester le système et le remettre en service.

Prestations	Description
Vérification de l'état de l'onduleur	Consignation de l'état de l'onduleur à son arrivée sur le site (mode normal, sur batterie, by-pass ou autre).
Vérification des alarmes de l'onduleur	Vérification des journaux d'événements et de l'affichage des alarmes/informations sur l'onduleur.
Diagnostic	Réalisation d'un diagnostic détaillé..
Réparation	Remplacement des pièces défectueuses si besoin ou remplacement du produit..
Test et remise en service	Réalisation des tests fonctionnels à la suite d'une action corrective.
Remise d'un rapport	Remise d'un rapport d'intervention décrivant la défaillance/la panne et l'action corrective exécutée.

## 4.0 Options :

### 4.1 VISITE DE MAINTENANCE PRÉVENTIVE ANNUELLE

La visite de maintenance préventive annuelle est effectuée par des techniciens de maintenance agréés Schneider Electric CPCS sur le site du client à une date planifiée à l'avance, pour les prestations suivantes :

Prestations	Description
Inspection visuelle	Inspection de l'onduleur pour s'assurer de la propreté du système et de ses sous-ensembles.
Inspection de l'environnement	Vérification de la compatibilité de l'environnement avec les conditions de fonctionnement spécifiées
Contrôle mécanique/électrique	Contrôle des points de connexion fondamentaux (câble d'alimentation et sous ensembles...).
Vérification fonctionnelle	Vérification des journaux d'événements ou d'alarmes de l'onduleur. Vérification que les valeurs de la tension et du courant d'entrée, de sortie et de dérivation sont conformes aux spécifications constructeur.

#### 4.2 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 Advantage Plan 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.

## 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.