



## LISTA KONTROLNA PODCZAS KONTAKTU Z INFOLINIĄ SERWISOWĄ SMA

---

### **Jak przygotować się do rozmowy z infolinią serwisową SMA**

Najszybciej można się z nami skontaktować po zalogowaniu się na stronie SMA Online Service Center dostępnej pod adresem [my.SMA-Service.com](https://my.SMA-Service.com). Użytkownikom instalacji zalecamy, aby najpierw skontaktowali się ze swoim instalatorem, elektrykiem bądź serwisantem firmy SMA Solar Technology. Zachęcamy, aby w tym celu skorzystać z funkcji Wyszukiwanie specjalistów

Ponadto nasza infolinia serwisowa zapewnia wsparcie techniczne dla instalatorów i elektryków oraz odpowiada na ich pytania dotyczące naszych produktów. Abyśmy mogli szybko i skutecznie pomóc w rozwiązaniu problemu, potrzebujemy kilku informacji.

Prosimy, aby specjaliści kontaktujący się z nami pomogli nam, przygotowując następujące dane:

- Numer klienta (ewentualnie: swoje pełne dane kontaktowe)
- Typ urządzenia, np. Sunny Boy 2.5, SI6.0H-11 albo Sunny Home Manager (patrz tabliczka znamionowa)
- Numer seryjny produktu
- Data zakupu albo uruchomienia produktu
- Numer zgłoszenia serwisowego w SMA (o ile został już nadany)

Opisy numerów zdarzeń wraz z działaniami zaradczymi, a także sugestie dla dalszego postępowania można znaleźć również tutaj: [my.SMA-Service.com](https://my.SMA-Service.com).

Wyszczególniono tam również informacje, które są potrzebne w celu udzielenia wyjaśnień oraz zapewnienia pomocy przy usuwaniu danego zdarzenia. Prosimy je podać przy kontaktowaniu się z infolinią serwisową.

Aby szczegółowo przeanalizować inne zdarzenia, potrzebne są m.in. informacje o komunikatach, wersji oprogramowania sprzętowego i instalacji fotowoltaicznej. W niniejszym dokumencie zestawiliśmy informacje, które są pomocne przy dokładnej analizie.

### **Jaki numer zdarzenia, kod błędu lub sposób działania pokazuje urządzenie?**

- Dwu- lub czterocyfrowy numer zdarzenia bądź migający kod błędu wyświetlany w falowniku
- Numer zdarzenia zgodnie ze wskazaniem w interfejsie użytkownika, aplikacji SMA APP, na wyświetlaczu lub na portalu Sunny Portal / SMA ennexOS



## LISTA KONTROLNA PODCZAS KONTAKTU Z INFOLINIĄ SERWISOWĄ SMA

---

### Informacje dotyczące falownika:

- Wyposażenie opcjonalne (np. wyświetlacz, urządzenie do komunikacji i ewentualnie adres IP)
- Ustawienia indywidualne (np. skonfigurowane ustawienia krajowe lub zmodyfikowane parametry)
- Wersja oprogramowania sprzętowego
- Liczba, producent i typ podłączonych modułów fotowoltaicznych

### Informacje o instalacji fotowoltaicznej:

- Miejsce i wysokość montażu
- Możliwości dostępu do produktu (np. drabina lub podnośnik na miejscu)
- Osoba do kontaktu na miejscu
- Wskazanie wszystkich zamontowanych urządzeń/podzespołów, takich jak: usługi sieciowe, zabezpieczenie sieci i instalacji, łączna liczba falowników, inne źródła zasilania w punkcie przyłącza do sieci, technologia modułowa (np. optymalizator modułów), wyłącznik instalacyjny AC/DC i rozłączniki, wewnętrzne i zewnętrzne elementy przeciwprzebiegowe, systemy akumulatorowe sprzężone po stronie AC/DC itp.

### Przydatne informacje, aby uzyskać pomoc dla urządzenia do komunikacji:

- Wersja oprogramowania sprzętowego
- Rodzaj połączenia między falownikiem a produktem komunikacyjnym (połączenie WLAN, LAN, RS485, Bluetooth, kabel sieciowy czy połączenie radiowe)
- Sposób prowadzenia komunikacji sieciowej (typ routera, switch, DLAN/LAN/WLAN), rodzaj używanego połączenia internetowego
- Liczba podłączonych falowników (przy diagnostyce błędów pomocne są również numery seryjne i wersje oprogramowania sprzętowego)
- Czy komunikat wyświetla się na stałe, czy tylko sporadycznie?
- Czy instalacja fotowoltaiczna została zarejestrowana w SMA Sunny Portal, SMA ennexOS, Sunny Places albo w portalu firmy zewnętrznej? (pomocne są również numer seryjny urządzenia z instalacji oraz nazwa lub kod identyfikacyjny instalacji)
- Czy zdalny dostęp do urządzenia jest możliwy i dozwolony?



## LISTA KONTROLNA PODCZAS KONTAKTU Z INFOLINIĄ SERWISOWĄ SMA

---

**Aby zapewnić skuteczną pomoc użytkownikom instalacji wyspowych („off grid”) i instalacji z systemem magazynowania energii, potrzebne są następujące dane:**

### **Jaki komunikat błędnie się wyświetla?**

- Trzycyfrowe ostrzeżenie / komunikat o błędzie w falowniku z akumulatorem (Wxxx, Fxxx) w module Sunny Remote Control albo
- Komunikat o zdarzeniu wyświetlony na interfejsie użytkownika (WebUI) falownika Sunny Island
- Kolory trzech diod LED stanu w falowniku z akumulatorem
- Komunikat na portalu Sunny Portal

### **Informacje na temat falownika z akumulatorem:**

- Jaki akumulator został zamontowany?
  - Jonowo-litowy, VRLA lub FLA
  - Pojemność akumulatora w amperogodzinach (Ah)
  - Producent akumulatora
  - Liczba modułów akumulatora
- Liczba zamontowanych falowników z akumulatorem
- Jaka jest konfiguracja systemu?
  - Off-grid
  - On-grid ze wzrostem zużycia energii na potrzeby własne
  - On-grid ze wzrostem zużycia energii na potrzeby własne i funkcją podtrzymania sieci

### **Informacje o sieci**

Czy instalacja znajduje się w Sunny Portal?

W jaki sposób zbudowana jest sieć (router, switch, LAN/DLAN/WLAN)?

### **W przypadku instalacji wieloklastrowych**

- Typ stosowanego modułu Multicuster-Box (patrz tabliczka znamionowa)
- Numer seryjny (patrz etykieta typu)

Oczywiście można skontaktować się z nami po zalogowaniu się na stronie Online Service Center dostępnej pod adresem [my.SMA-Service.com](https://my.SMA-Service.com).