

Photomate service and support

Kistagången 26
164 40 Kista, Stockholm
[+46 8 502 823 45](tel:+46850282345)
service@photomate.eu

Dessa kontaktuppgifter finns även på Photomate hemsida.

<https://www.photomate.eu/techsupport/>

Supporten bemannas av 3st svenskspråkiga personer på heltid, en på deltid samt en engelsktalande på heltid. Öppettiderna för vår hotline är måndag – fredag 08:00 till 16:00 (mellan 07:00 och 08:00 finns engelskspråkig support tillgänglig). Om en tekniker i Sverige ej finns tillgänglig så dirigeras samtalet vidare utanför Sverige. Ni kan begära att få prata med en svenskspråkig tekniker men då kan dröjsmål ske. All support sker via vår hotline eller mail genom vår Zendesk.

1. Vid problem på produkt, se över nuvarande och historiska larm i Fusionsolar
2. Hitta larmets betydelse och åtgärd. Prova med föreslagen åtgärd (se guide i slutet av detta dokument)
3. Prova alltid att uppdatera med senaste mjukvara (Se guide i slutet av detta dokument)
4. Kontakta Photomate supporten **innan** platsbesök via telefon eller mail, se då till att ha följande information tillgänglig:
 - a. Larm ID
 - b. Serienummer på produkterna
 - c. Anläggningsnamn
 - d. Dela anläggningen (se sista sidan i denna guide)

Se nedan vad som behövs från respektive produkt vid ett platsbesök.

Växelriktare

1. Firmware uppdaterad till senaste version
2. Loggfiler nedladdade
3. Kolla så att alla kontakter sitter inkopplade ordentligt
4. Video på dioderna på frontpanelen
5. Foton på mätning av DC- och AC-spänning
6. Foto på DC Riso-mätning (500VDC)*
7. Skärmdumpar eller videor från appen (om något inte fungerar).
8. Foton på DC-kablar anslutna till växelriktaren
9. Foton på AC-kabel ansluten till växelriktaren.
10. Foton på kommunikationskablar anslutna till COM-porten
11. Översiktspild av installationen
12. Foto på serienummer

Dongel

1. Video på dioden på frontpanelen.
2. Loggfiler nedladdade.
3. Firmware uppdaterad till senaste version.
4. Skärmdumpar från appen.
5. DC-spänningsmätning på växelriktarens USB-stift 1-4 och 1-2.
6. Om det är en 4G SIM-kortsdongel, testa SIM-kortet i en mobiltelefon för att se om det fungerar

Mätare

1. Se till att pilarna på CT-klämmorna pekar in mot huset (dvs mot lasten).
2. Foto på kommunikationskabel (både växelriktarens och mätarens sida).
3. Foton på strömtransformatorerna.
4. Slå av DC-brytaren på växelriktaren samt batteriet.
5. Verifiering av CT
6. polaritet (växelriktaren avstängd, Pa, Pb, Pc bör vara positiva) – kontrollera även fasströmmarna IA, IB, IC.
7. Skärmdumpar från appen (eller video).

Batteri

1. Foton på kommunikationskablar (mellan batteri och DC/DC + mellan batteri och växelriktare).
2. Nedladdade loggar.
3. Firmware uppdaterad.
4. Skärmdumpar från appen.
5. Mäta spänning på BMS.



Optimerare

1. Firmware uppdaterad: MBUS + växelriktare.
2. Sök optimerare på nytt.
3. Uppdatera optimerare.
4. Mätning av utgångsresistans (för full optimeringsscenario).
5. Mätning av utgångs-DC-spänning (för delvis optimeringsscenario).
6. Nedladdade loggar.
7. Skärmdumpar från appen.

AC-laddare

1. Kolla så att den är uppdaterad.
2. Kolla så att den virtuella mätaren är inlagd.
3. Starta om routern.
4. Kolla kablaget.

Undersöka larm i FusionSolar Webportal

För att undersöka vad som kan ha orsakat ett larm och förstå vad som kan göras för att åtgärda larmet så går man in i larmets detaljinformation. Följ bilder nedan.

Overview | Layout | Report Management | Device Management | Alarms | Plant Users

Active Alarms [Historical Alarms](#)

Device Type: All | SN: SN | Alarm Name: Alarm Name | Alarm ID: Alarm ID | Occurrence Time: 2024-09-29 00:00:00 -- 2024-09-30 23:59:59

Search

Critical Major Minor Warning

Alarm Severity	Plant Name	Device Type	Device Name	SN	Alarm ID	Alarm Name	Clearance Type	Clearance Time	Occurrence Time
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2064	Device Fault	Cleared after fa...	2024-09-30 11:3...	2024-09-30 11:3...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2064	Device Fault	Cleared after fa...	2024-09-30 11:3...	2024-09-30 11:3...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2064	Device Fault	Cleared after fa...	2024-09-30 11:3...	2024-09-30 11:3...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2039	AC Overcurrent	Cleared after fa...	2024-09-30 11:3...	2024-09-30 11:3...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2080	Abnormal PV m...	Cleared after fa...	2024-09-30 11:3...	2024-09-30 09:5...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2080	Abnormal PV m...	Cleared after fa...	2024-09-30 09:4...	2024-09-30 08:5...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2064	Device Fault	Cleared after fa...	2024-09-30 08:5...	2024-09-30 08:4...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2064	Device Fault	Cleared after fa...	2024-09-30 08:4...	2024-09-30 08:4...

Total records: 20

< 1 > 200 / page

Klicka på relevant larm.

Overview | Layout | Report Management | Device Management | Alarms | Plant Users

Active Alarms [Historical Alarms](#)

Device Type: All | SN: SN | Alarm Name: Alarm Name | Alarm ID: Alarm ID | Occurrence Time: 2024-09-29 00:00:00 -- 2024-09-30 23:59:59

Search

Critical Major Minor Warning

Details

Alarm Details **Comments** Maintenance Experience

Cause

1. The solar irradiance is weak or completely absent.
2. The string cable is connected incorrectly.

Handling Suggestion

1. Perform optimizer search again when the irradiance is normal.
2. When the irradiance is normal, measure the voltage of PV strings and troubleshoot the fault based on the "Troubleshoot abnormal string voltage" table in the optimizer user manual.
 - (1) The PV string voltage is approximately 0: a) An open circuit may occur in the string. Check whether the PV string is open-circuited; b) The positive and negative cables may not belong to the same string. Check that the cables are correctly labeled;
 - (2) The PV string voltage is a negative value: Check whether the string polarity is incorrect. If yes, correctly prepare positive and negative terminals;
 - (3) Value of string voltage < optimizer quantity: a) Some optimizer input terminals may not be connected to PV modules, some

Alarm Severity	Plant Name	Device Type	Device Name	SN	Alarm ID	Alarm Name	Clearance Type	Clearance Time	Occurrence Time
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2064	Device Fault	Cleared after fa...	2024-09-30 11:3...	2024-09-30 11:3...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2064	Device Fault	Cleared after fa...	2024-09-30 11:3...	2024-09-30 11:3...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2064	Device Fault	Cleared after fa...	2024-09-30 11:3...	2024-09-30 11:3...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2064	Device Fault	Cleared after fa...	2024-09-30 11:3...	2024-09-30 11:3...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2064	Device Fault	Cleared after fa...	2024-09-30 11:3...	2024-09-30 11:3...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2064	Device Fault	Cleared after fa...	2024-09-30 11:3...	2024-09-30 09:5...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2080	Abnormal PV m...	Cleared after fa...	2024-09-30 09:4...	2024-09-30 08:5...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2064	Device Fault	Cleared after fa...	2024-09-30 08:5...	2024-09-30 08:4...
<input type="checkbox"/> Major		Inverter	INV-HV23902	HV23902	2064	Device Fault	Cleared after fa...	2024-09-30 08:4...	2024-09-30 08:4...

Total records: 20

< 1 2 > 10 / page

Gå sedan in på kommentarerna för larmet och läs orsak samt sätt att åtgärda larmet.

Finns ingen information under larmet kommentarer så kan ni söka efter larmets ID i manualen för den felande produkten.

Guide för att dela anläggning i FusionSolar

1. Öppna FusionSolar WebUI.
2. Gå till "Plant Management", välj önskad solcellsanläggning och tryck på "Share".

Ange en av våra nedanstående e-postadresser i det nya fönstret baserat på i vilken region ditt konto/anläggning tillhör, Regionsnumret hittar du i webbläsarens URL (Se röda pilen i bilden nedan), uni002 -> region02 etc.

Om det är i region01, dela till region01@photomate.eu

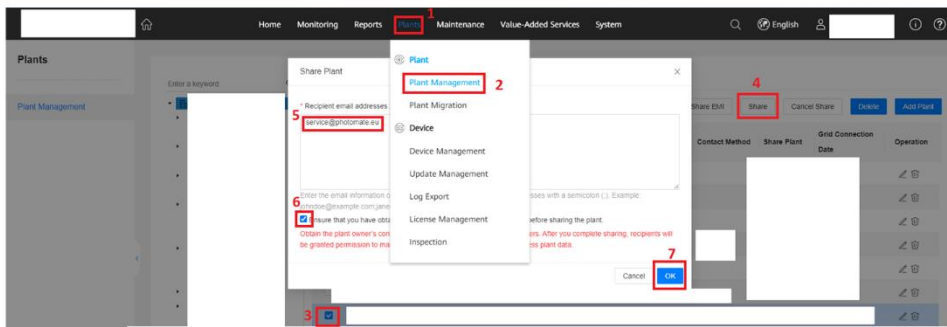
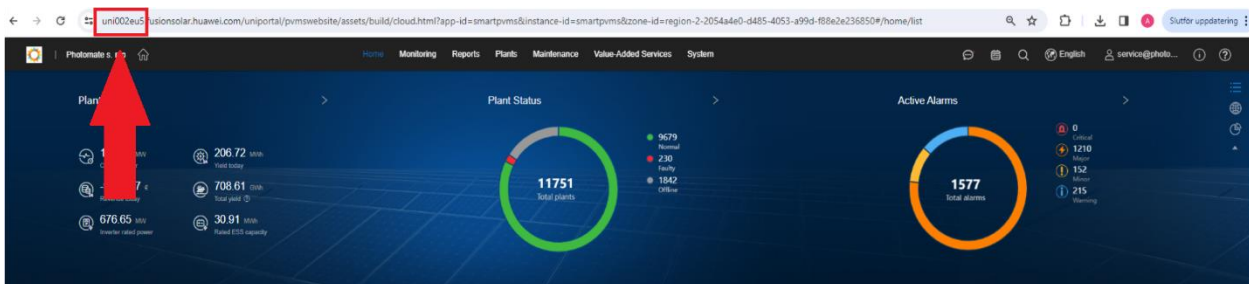
Om det är i region02, dela till service@photomate.eu

Om det är i region03, dela till region03@photomate.eu

Om det är i region04, dela till region04@photomate.eu

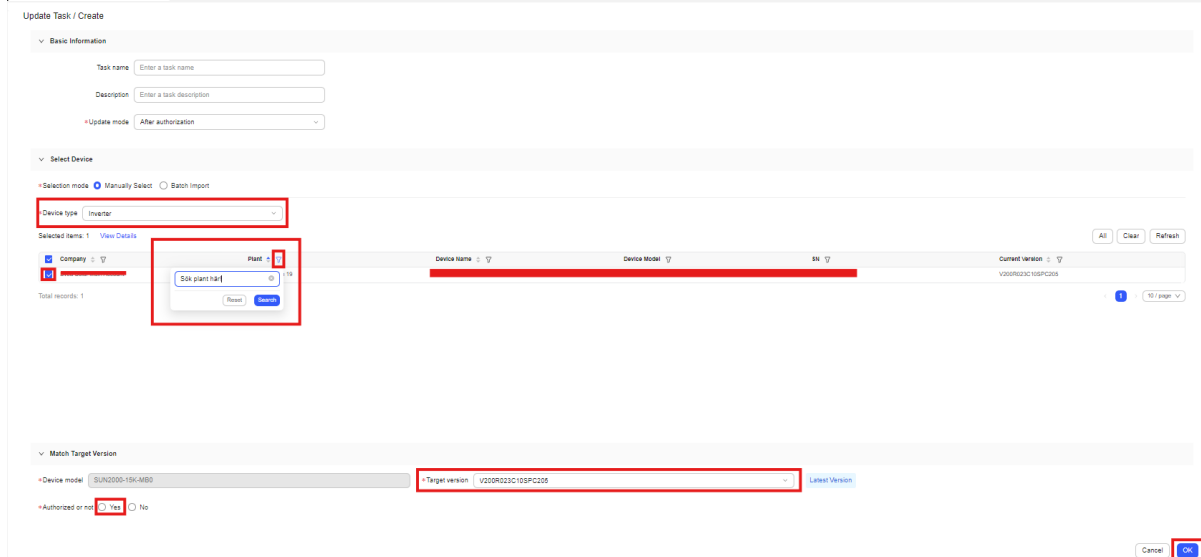
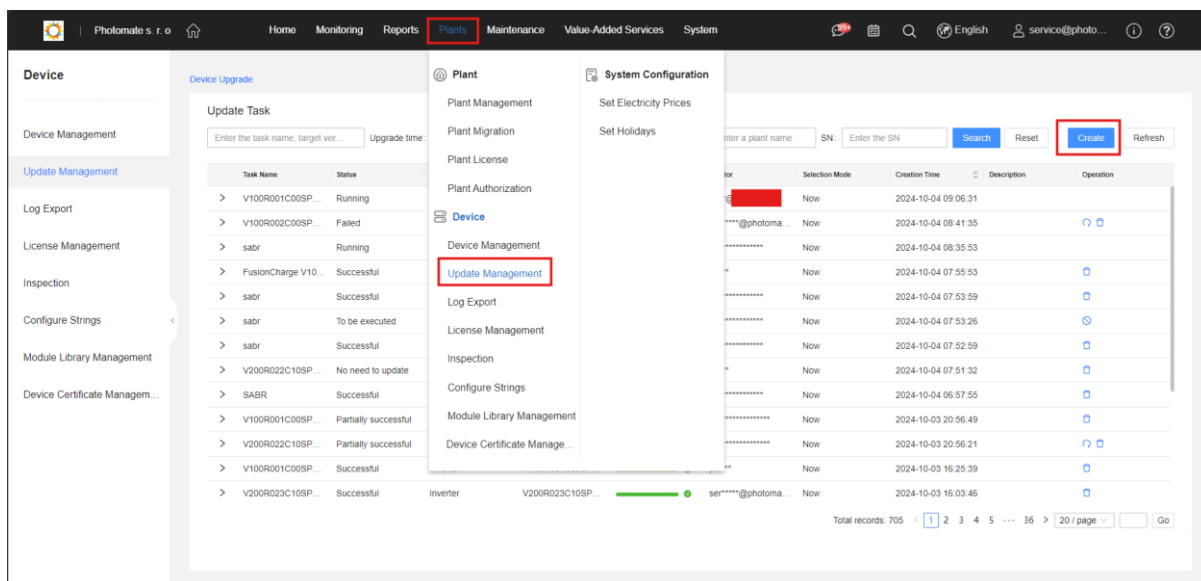
Om det är i region05, dela till region05@photomate.eu

Viktigt: Skicka sedan **namnet på den delade anläggningen** samt vilket **regionsnummer (1-5)** den tillhör till oss efter att delningen är utförd.



Guide för att uppdatera enhet i FusionSolar Webportal

1. Logga in på ditt FusionSolarkonto
2. Navigera till "Plants" → "Update Management"
3. Välj vilken typ av enhet du vill uppdatera (Uppdatera växelriktare före andra enheter)
4. Klicka på "tratten" för att söka efter ditt plant
5. Bocka i de enheter du vill uppdatera
6. Välj Target Version för att välja senaste mjukvara
7. Bocka i "Yes" på "Authorized or not"
8. Klicka på OK för att starta uppdateringen



Fler guider hittar ni på vår helpdesk-portal: <https://photomate.zendesk.com/hc/en-gb>

Ersättning

Information regarding the refund of Huawei inverter warranty replacement funds.

We would like to inform you about the procedure for receiving cash refunds, in accordance with the general terms and conditions of Huawei equipment warranty.

The company is responsible for the payment of funds to you and your customers:

Rockitworks Ltd.
5 Obrzeźna St,
02-691 Warsaw
NIP: 527-259-59-84

Procedure for receiving a refund (effective January 1, 2023):

1. The condition for receiving a refund is the installation of a new device and the return of the damaged device, in accordance with Huawei's warranty replacement procedure.
2. Each customer applying for a refund, once a month, sends a summary invoice (for all replaced devices) to the email address Huawei.invoice@rockitworks.pl
3. The invoice must contain item "warranty replacement fee"

The amount for each device replaced is 110€ gross,

The rules apply to all devices under warranty except optimizers. In the case of replacement of optimizers, the procedure is the same, and the item "warranty replacement fee" on the invoice should be the amount of respectively:

110€ gross, for the first exchanged optimizer included in a given claim, and 25€ gross, for each subsequent exchanged device

4. The invoice must be accompanied by attached document (Excel spreadsheet "Warranty Replacement List), which should include the following information:

- serial numbers and models of the defective equipment,
- serial numbers and models of received/replaced equipment,
- the number assigned by the service center to each case (it appears in the titles of the emails).

You can download it from attachment with additional instruction how to complete it.

5. After successful verification of the information in the attachment by the procurement department, Rockitworks will pay the amount posted on the invoice to the designated account. The transfer should take place within 30 days from the date of the correctly issued invoice.