

站点电源保修协议

文档使用说明:

1. 本文档适用于运营商、企业网及数字能源公司销售的站点能源电源柜及相关电源模块;
2. 本文档中黄底红字斜体部分为补充说明或举例, 请在正式协议中删除;
3. 该保修协议仅适用于华为自研电源设备, 不含锂电、光伏板。

协议编号:

本协议由 (甲方) 与 (乙方)

本着“互惠互利、共同发展”的原则, 为保证产品质量而签订。本协议自签订之日起生效。

1、保修承诺

1.1 保修服务定义

保修服务: 是指在产品保修范围内, 为解决产品本身质量问题而提供的产品保障服务, 称为保修服务。

保修服务内容包括: 服务台、远程问题处理、软件更新授权以及备件更换。

服务台 (Help Desk): 指向甲方提供技术支持服务的接口和平台, 可受理和跟踪甲方的服务请求。

远程问题处理: 指对甲方提供的技术咨询和故障处理服务。技术咨询是指对甲方日常运维过程中有关设备功能、规格、操作、配置等问题进行解答, 故障处理是指对甲方提出的故障类问题, 对故障产生原因进行分析, 并提供有效可行的解决方案, 以保障设备稳定运行。

软件更新授权: 华为研发针对各个产品设立专门的版本维护团队, 对各软件版本生命周期内已知或可能存在的缺陷进行分析和修复, 保护客户网络免受软件缺陷导致网络故障、安全隐患、网络攻击等影响。软件更新在经过严格测试验证后, 发布到华为的客户支持网站 (<http://support.huawei.com>) 上, 并提供安装指

导文档，供客户下载安装。华为本地客户支持团队在软件更新发布后，会针对客户现网进行排查是否需要下载安装。如果需要，会及时通知客户进行处理。

软件更新不涉及软件升级，不提供新的软件功能和特性。

备件更换：在保修/维保期内，由于乙方电源质量问题引起的零星失效，乙方负责将合格好件在承诺的SLA范围内发运至双方约定的接收地点。

客户需自行承担故障件寄送以及好件接收中发生的必须费用，包括运输、关税、清关费用等。

1.2 保修起点

场景一：华为负责产品安装实施，产品保修从初验证书签发之日、商用之日或入网运行之日起算，以先到时间为准。

场景二：华为负责产品安装实施，产品保修从产品到货后不晚于3个月开始起算，或者产品发货后不晚于6个月开始起算。由合同双方根据项目具体情况指定以发货或者到货作为起算条件。

场景三：华为负责产品安装实施，合同中定义了试运行期，且明确试运行期间华为需履行保修责任，则产品保修从试运行起算。

场景四：华为不负责产品安装实施，产品保修从产品到货后不晚于3个月开始起算，或从产品发货后不晚于6个月开始起算。或由合同双方根据项目具体情况指定以发货或者到货作为起算条件。

其他场景：对于本文档中未涉及到的其他场景，按照“使用即起算”的原则，由当地客户支持部门提交全球技术服务部客户支持服务行业线进行审议。

备注：同一个销售合同，如果设备是分批次交付的，应在合同中明确，按各批次设备的交付里程碑独立起算保修。

1.3 保修年限

标准保修年限：1年，若需要多年保修，需SSD进行评估报价（理论上可提供保修最大年限至产品EOS）

1.4 保修SLA

标准保修不提供服务等级承诺，具体说明如下表：

华为标准保修服务				
服务台 (Help Desk)	5x8（法定工作时间）			
远程 问题处理	问题等级	响应时间	临时修复	最终解决
	严重	不承诺SLA	不承诺SLA	不承诺SLA
	一般	不承诺SLA	不提供	不承诺SLA
	轻微	不承诺SLA	不提供	不承诺SLA
	咨询	不承诺SLA	不承诺SLA	
软件更新授权	仅缺陷修复，不承诺 SLA			
备件维修	不承诺 SLA			
紧急恢复	不提供			
现场支持	不提供			
软件更新实施	不提供			
预防性维护	不提供			

注：表中SLA为默认保修服务，可根据客户需求提供与报价保修提升服务。

2、免责

下列情况不在华为保修服务范围内：

- 1) 针对第三方IT产品, 需客户从原厂或第三方购买维保。例如：Suse Linux, Sybase, Oracle, Redhat, Vmware, Dell, HP服务器, F5等；
- 2) 安装和使用环境不符合相关国际、国家或地区标准的；
- 3) 不符合资格的人员进行设备安装和使用；
- 4) 未经授权擅自拆卸、更改产品或者修改软件代码；
- 5) 客户或客户委托的第三方对设备运输导致的损坏；
- 6) 未按产品及文档中的操作说明及安全警告操作；
- 7) 由地震、洪水、火山爆发、泥石流、雷击、火灾、战争、武装冲突、台风、飓风、龙卷风、极端天气、不可抗力引起的设备损坏；

- 8) 存储条件不满足产品文档要求引起的损坏；
- 9) 客户自备的物料和工具不满足当地法律法规和相关标准要求；
- 10) 客户或第三方疏忽、故意、重大过失、操作不当或非本公司原因造成的损坏。
- 11) 附件、消耗品、结构件不提供保修服务。

类型	具体说明	
消耗类	PowerCube1000	包括但不限于机油滤清器、柴油滤清器、空气滤清器、机油、启动电池、冷却液、防冻液、气门、活塞环、皮带、喷油嘴、各类编制软管、卡箍等。
	通信电源	包括但不限于避雷器、熔断器、保险管、防尘网等。
	智能电源柜	包括但不限于电源电缆（电池充电线）、避雷器、防尘网、气溶胶
结构件类	包括但不限于防护罩(无源)、支架等。	
机柜与附件类	包括但不限于机柜结构件、文档，产品附件、安装附件（包括但不限于挂耳、滑道等）和工具等。	

产品在保修期内如被退网、转移给未在产品销售合同内指定的第三方、或者退回给华为，未履行完的保修服务自动终止，并且华为不提供补偿

甲方：	_____	乙方：	_____
代表：	_____	代表：	_____
职位：	_____	职位：	_____