

# 华为数据中心能源产品保修服务概览（中国区）

## 说明：

本文适用于华为数据中心能源产品在中国区非运营商市场销售时的保修说明。

2024/7/13 日之前的非分销合同保修起算期为华为发货之日起 90 天或首次申请保修服务，孰早开始计算。

## 一、保修范围

1. 本保修条款若与双方签署的合同不一致，以双方的合同条款为准。
2. 保修只适用在客户购买的国家或地区，保修不可以移转到另一个国家或地区。保修不可以移转给另一个客户，保修只提供给设备的原始客户。
3. 若当地法律、法规针对本文所涉及的保修内容另有要求，以当地法律、法规为准。
4. 所有服务承诺仅适用于华为生产的设备，不包括华为转售的终端、第三方件，也不包括下表中提到的辅料和结构件：

类型	具体说明
消耗类	包括但不限于线缆、延长器、分配器、制冷剂、防尘网和加湿桶等
结构件类	包括但不限于防护罩、支架、推车、桌椅等。
机柜与附件类	包括但不限于机柜结构件、文档，产品附件、安装附件和工具等

## 二、保修时长

1. 非分销保修期从华为发货之日 180 天或设备首次开机之日起算，孰早为准。
2. 分销场景保修期从华为发货之日 180 天或客户首次申请保修服务之日起算，孰早为准。
3. 数据中心能源产品保修级别与保修时长：

产品类别	保修级别	保修时长
锂电池、铅酸电池、ACB&MCCB 断路器	基本	1 年
UPS2000 ( 1~3KVA )		3 年
UPS2000 ( 6~20KVA )	标准+	3 年
除以上产品外的其他数据中心能源产品，包括但不限于 FusionModule 系列、FusionCol 系列、FusionDC 系列、FusionPower 系列、UPS5000、锂电池柜（不含锂电池）、PDU8000、ECC800 及监控组件、NetEco 系统硬件		1 年

## 说明

- a) FusionModule、FusionDC 等解决方案中的 UPS、电池等设备适用其自身的保修类型；
- b) NetEco 软件提供 90 天软件应用支持服务，通过远程技术支持、软件更新授权、远程软件升级等方式解决软件问题。
- c) 终端类产品（如 PAD 等）只提供 1 年质保，不提供延保服务，服务等级适应于终端提供的保修类型。

## 三、保修服务内容

### 1. 各级别保修服务 SLA:

服务类别	服务项目	服务 SLA	保修级别	
			基本	标准+
远程技术支持	热线受理	7×24	√	√
	远程问题处理 7×24	7×24	√	√
	在线技术支持 7×24	7×24	√	√
	在线健康检查	/	×	√
	Call home 主动报障	/	×	√
备件支持	硬件返修	5×10×30CD	√	×
	备件先行	7×10×ND	×	√
现场支持	硬件更换	7×10×ND	×	√
	问题处理	7×10×ND	×	√

## 说明

- a) 5×10: 周一至周五，8:00-18:00，法定节假日除外。
- b) 7×10: 周一至周日，8:00-18:00。
- c) 30CD: 收到客户坏件后 30 天内将修复或更换件送达客户。
- d) ND: 下一自然日到达/送达，每日 15:30 以后申请的备件先行、硬件更换服务将视为下一自然日提交。
- e) 备件先行服务: 旨在满足客户的紧急故障要求，提高响应速度，为客户提供更快速服务，对于累积报修的客户，如果客户连续 7 日内对同一物料申请量超过客户近 3 月内同一物料月均报修量的 50%，华为将全力交付但不承诺 SLA 100% 达成。
- f) 故障件提取: 客户在收到华为提供的更换部件后，在 15 个工作日内将故障件准备好（须使用更换件的包材装好），华为将安排物流商上门取件，华为将会承担将故障件返还的所有相关运输和保险费用。
- g) 提供在线健康检查、Call home 主动报障的前提是设备已完成上云。

## 四、 部件保修补充说明

1. 单独维保报价的部件（包括但不限于功能模块、锂电池模块、监控组件、输入输出模块、智能子母线单元、SNMP 卡等）将按照前文描述单独计算维保/保修服务。
2. 非维保报价的整机部件，其维保/保修级别和时长跟随存在装配关系的主机。
3. 非维保报价的非整机部件（以下简称散件）保修期为华为发货之日起 90 天，或者跟随主机原有的剩余保修/维保服务的服务时长和服务级别。
4. 散件保修跟随主机或单独计算保修的执行标准：
  - a) 对于非分销场景，散件所对应的合同中有主机的情况下，散件直接跟随对应合同中有装配关系的主机的保修/维保服务的服务时长和服务级别。
  - b) 对于其他的散件，可以反馈所跟随的当前安装主机，反馈有效期为发货之日起 15 个月，并且只能反馈一次、不能二次更改；散件的当前安装主机信息可按附件《散件挂靠主机反馈模板》提前反馈至 [dpservicecn@huawei.com](mailto:dpservicecn@huawei.com)，或拨打 400-822-9999 反馈。
5. 如果客户将现有机器上的部件拆卸并改装到其他设备上，华为将不会对维保记录变更，拆机改配部件的服务将会跟随原合同。
6. 如客户将华为部件安装到其他厂家设备上使用，华为将不提供此部件的保修服务。
7. 如客户将其他厂商部件安装到华为设备上使用，由此引起的问题不在保修服务范围内。
8. 故障更换件保修级别为基本，保修期为华为发货之日起 90 天，或者跟随主机原有的剩余保修期服务，以两者中较长的时间为准；如果发货 90 天超过主机原有的剩余保修期服务，则超出时长对更换件提供单独保修服务。

## 五、 保修服务指南

1. 服务受理：

服务热线：400-822-9999

License 申请邮箱：[license@huawei.com](mailto:license@huawei.com)

客户也可以向当地的华为授权服务中心或为客户提供产品的经销商咨询。

2. 服务产品：

若客户对所选购的产品有超出保修服务范围之外的需求，客户可致电客户服务热线或与客户的客户/服务经理联系了解华为保内升级服务、延保服务及其它服务产品，它们可保障客户的设备安全高效运行。

3. 华为可能对上述保修内容进行修改，详情请访问华为数字能源网站 <https://digitalpower.huawei.com>

## 六、保修免责

1. 双方一致同意，本协议项下华为对客户的损失赔偿，仅限于有明确证据证明的直接、合理损失，对任何包括但不限于利润损失、声誉损失、数据损失等间接损失不予赔偿。最大赔偿额不高于客户购买该设备所支付的金额。
2. 华为不提供本文不涉及的任何明确或隐含的商业和技术保证。华为不保证其产品是完全无缺陷的，不保证客户在使用该产品时不会遇到任何问题或中断；也不保证华为能完全修复这些缺陷。
3. 以下情况（包括但不限于）不在华为保修范围之内：
  - a) 不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击、战争等）造成的损坏。
  - b) 因电压异常（如电压过高、异常断电）或病毒感染导致的损坏。
  - c) 人为故意或疏忽造成的损坏，包括非正常环境下使用，不按照说明书使用引起的损坏等；设备表面物理损伤、涂改的；产品识别信息（如条码、型号）被涂改、撕毁、破坏的。
  - d) 非华为授权人员或服务机构对设备进行拆机、维修、改装而造成的损坏；未经华为授权，对硬件、软件进行修改的，以及对硬盘进行涂改或标记的。
  - e) 其他非华为原因造成的故障，包括但不限于由于使用非华为提供配件导致的故障，与第三方软件或硬件不兼容引起的故障。
  - f) 仅授权用于试验、测试、培训或展示的设备。
  - g) 非华为产品，包括但不限于按客户要求安装到华为设备上的部件、软件，第三方操作系统等。
4. 因下列情况导致华为服务不能按要求或按时提供，华为不承担责任：
  - a) 不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况。
  - b) 社会性问题（如：动乱、战争、罢工、政府管制等）引起的服务条件恶化。
  - c) 能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施。
  - d) 运营商通讯系统中断。
5. 华为不对存储在其产品中或以其它形式与产品相关的客户数据提供保证，客户需要自己负责对相关数据进行备份以防止丢失。如果客户接受华为提供的保修服务，则表示客户允许华为在提供服务时访问、采集和处理故障、检测、定位、调试相关的信息。华为将在客户同意的前提下，遵从客户的要求访问和处理相关信息，该信息将仅用于提供保修服务。由于客户是这些信息的控制者，华为无法确认此类信息是否包含客户机密信息或个人数据，客户应当保证其将根据所适用的法律要求，获得或保留所有必要的同意、许可、授权（“同意”）用于让华为提供此服务，使华为在提供相关服务时不会违反适用的法律要求、客户的隐私政策、或者客户与用户的协议。华为将采取合理的措施保障此类客户信息的安全，但华为不就提供服务过程中获取和处理此类信息的行为导致的直接或间接责任负责。如客户将硬件设备返还给华为，表明客户已经对存储在硬件设备中的任何保密的、私有的或个人信息进行了备份且已经从硬件设备中彻底删除，同时授权华为转移此硬件设备至华为在其他国家的维修中心进行维修。客户应在交付此硬件设备给华为前独自负责删除上述信息，同时应进一步赔偿、为华为抗辩并使华为免于承担任何政府机构或第三方施加的，由于在转移、处置上述信息时未能遵从适用的法律法规，而导致的任何及所有索赔、责任、义务、成本、费用、处罚、罚款、没收以及裁决的不利后果。