

华为中国企业业务光伏产品延保概览 V1.3

本说明书自 2019 年 12 月 01 日起生效

一、延保服务内容

1. 各级别延保服务与服务 SLA 一览

服务类别	服务项目	基本	增值服务可选包 1
远程技术支持	热线受理 7×24	√	
	远程问题处理 7×12	√	
	在线技术支持	√	
软件支持服务	软件更新授权	√	
硬件支持服务	备件先行 2BD-S	√	
	备件先行 2BD（到货）		√

备注 1:

- 1) 7x24: 周一至周日, 00:00-24:00;
- 2) 7x12: 周一至周日, 8:30-20:30 (全天候, 节假日无休);
- 3) BD: Business Day (工作日);
- 4) 2BD-S: 自华为确认有必要更换硬件并提供 RMA 单号开始起算, 2 天内华为发出备件;
- 5) 2BD: 自华为确认有必要更换硬件并提供 RMA 单号开始起算, 2 天内客户收到备件。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;
- 6) 硬件支持服务中, 2BD-S 为基本质保条款, 由客户负责现场设备更换, 客户需要在收到华为提供的更换部件后的 15 个工作日内将故障件返回华为指定接收点, 逾期未返回的将视为客户以目录价购买, 若邮寄返回过程中发生损坏和遗失由客户承担相关责任; 如果客户希望承诺到货时间, 则需要另外付费购买;
- 7) 现场支持和主动支持服务不包含, 客户有需求的时候可另外付费购买;

2. 中国区各产品延保期限一览

中国区各系列产品标准延保期限 (年)			
产品系列	基础延保包 1	基础延保包 2	基础延保包 3

SUN8000 逆变器	5	/	/
SUN2000 商用逆变器	5	10	15
SUN2000 户用逆变器	5	10	15
SUN2000 户用优化器	/	/	/
智能关断盒	/	/	/
数采、PLC 模块、PID	延保至第 5 年	延保至第 10 年	/
通讯柜、汇流箱、开关盒等	/	/	/
Neteco	/	/	/
无线通讯系统	/	/	/
FusionSolar 管理系统	/	/	/
箱变、环境监测仪等第三方厂家设备	建议从原厂购买延保。		

二、延保服务指南

1. 服务受理：

- 1) 服务热线：400-822-9999，提供 7×12 小时不间断的售后技术支持（故障申报、硬件报修等）、服务政策咨询、投诉及建议等服务请求处理；
- 2) 远程问题处理：可通过电话接入和远程接入处理问题；
- 3) 在线支持网站：<http://solar.huawei.com/>；
- 4) 服务邮箱：solarservice@huawei.com；
- 5) 您也可以向当地的华为授权服务中心、为您提供产品的经销商或当地服务机构咨询延保事宜；
- 6) 远程问题处理服务中双方的职责分工请见下表

编号	活动	华为职责	客户职责
1	提供问题处理服务申请的途径。	责任方	—
2	在规定的 SLA 内响应服务请求。	责任方	协助方
3	将问题单升级到相应的专家支持团队（必要时）。	责任方	—
4	提供问题定位所需的设备序列号或条码以及设备使用地、故障现象描述以及其他分析问题所需的相关信息，如告警、日志，性能测量，操作记录等。	协助方	责任方
5	提供远程通道以及临时接入账号及密码，并授权华为	—	责任方

	进行远程接入。		
6	确认获得客户授权接入设备并通过远程连接方式处理问题（必要时）。	责任方	协助方
7	远程进行问题定位和处理。	责任方	协助方
8	提供临时解决方案，将系统恢复至故障前的状态（必要时）。	责任方	协助方
9	实施问题解决方案并验证其有效性。	协助方	责任方
10	确认解决方案的效果并反馈问题的状态。	—	责任方

2. 备件服务详见《中国企业业务光伏产品备件管理细则》；

3. 补充说明：

本文的最终解释权属于华为，华为可能对上述保修内容进行修改，详情请访问华为网站：<http://solar.huawei.com/>；

三、延保适用范围

1. 延保服务只适用于中国区，不可以移转到另一个国家或地区；
2. 延保服务必需符合当地的法律或其它有效的规定。

四、延保适用限制

1. 产品识别信息（如条码、型号）被涂改的故障件；
2. 人为故意或疏忽造成的损坏，包括非正常环境下使用，不按照用户手册、快速安装指南等产品说明书（相关资料可在华为网站上下载）使用引起的损坏等；
3. 因电压异常（如电压过高、异常断电）或病毒感染导致的损坏；
4. 因除华为或华为授权服务中心之外的人员或服务机构对设备进行拆机、维修、改装而造成的损坏；
5. 属不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击、战争等）造成的损坏；
6. 其他非因华为原因造成的故障，包括但不限于由于使用非华为原厂配件导致的故障，与第三方软件或硬件不兼容引起的故障；
7. 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；
8. 附件、消耗品、结构件不提供保修服务；
9. 设备表面物理损伤但不影响设备使用的；

10. 未经华为授权，硬件或软件已被修改的设备；
11. 仅授权用于试验、测试、培训或展示的设备；
12. 未按华为要求擅自对硬盘进行涂改、标记；
13. 被偷窃的设备；
14. 未经华为授权擅自窜货的设备；
15. 客户私自维修过的设备；
16. 下表列出的产品和部件：

类型	具体说明
消耗类	包括但不限于线缆、熔丝、防尘网、易损件等；
结构件类	包括但不限于防护罩(无源)、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（包括但不限于挂耳、滑道等）、工具等；
其他	到货即损（指设备开箱验收之前即已损坏），客户扩容需求等。

五、延保免责

1. 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；
2. 华为不保证所提供的产品/服务是完全无缺陷的，完全达到客户要求的，使用该产品/服务不会遇到任何问题和中断的，也不保证华为能完全修复这些缺陷；
3. 对于非华为原因造成的服务中断或延误，如：通讯中断、电力瘫痪、交通管制、社会动乱等，华为将尽力提供服务，但不保证能够完全达到本说明书承诺的服务水平；
4. 上述所有支持服务仅用于华为制造的设备，约定范围外的设备不适用此服务承诺；
5. 非华为原因导致华为不能履行在承诺的时间内完成其服务的，华为应该豁免责任和赔偿；如果要求提供现场服务，前往站点的在途时间不包含在SLA时间内；
6. 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；
7. 下列情况可能导致华为服务不能按要求提供：
 - 1) 不可抗力（如：火灾、水灾、地震、雷击等）引起的意外情况；
 - 2) 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；
 - 3) 能量供应中断（如：电力、供水、油料等）引起的服务无法实施；
8. 如果客户接受华为提供的延保服务，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延保服务。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。

六、延保的赔偿

敬请注意，华为及其授权服务机构不应因本延保说明书承担以下责任：由于设备无法使用或业务中断造成客户的任何直接或间接损失。在任何情况下，包括通过合同等形式进行明确约定的情况下，华为对由于其责任所导致的客户损失的最大赔偿额不高于客户购买该台设备所支付的金额。

注：本文档适用于华为企业逆变器相关产品所有延保政策。

七、相对于 V1.2 版本的内容变更

1. 修改远程问题处理单日内服务起止时间；
2. 细化备件先行 2BD-S 条款；
3. 删除中国区各产品延保期限一览中的无线通讯系统延保服务包；
4. 删除中国区各产品延保期限一览中的 FusionSolar 延保服务包；