

商用储能保修协议（全球版）

文档版本 01
发布日期 2024-05-08



版权所有 © 华为技术有限公司 2024。保留一切权利。

非经本公司书面许可，任何单位和个人不得擅自摘抄、复制本文档内容的部分或全部，并不得以任何形式传播。

商标声明



HUAWEI是华为技术有限公司的商标或者注册商标。

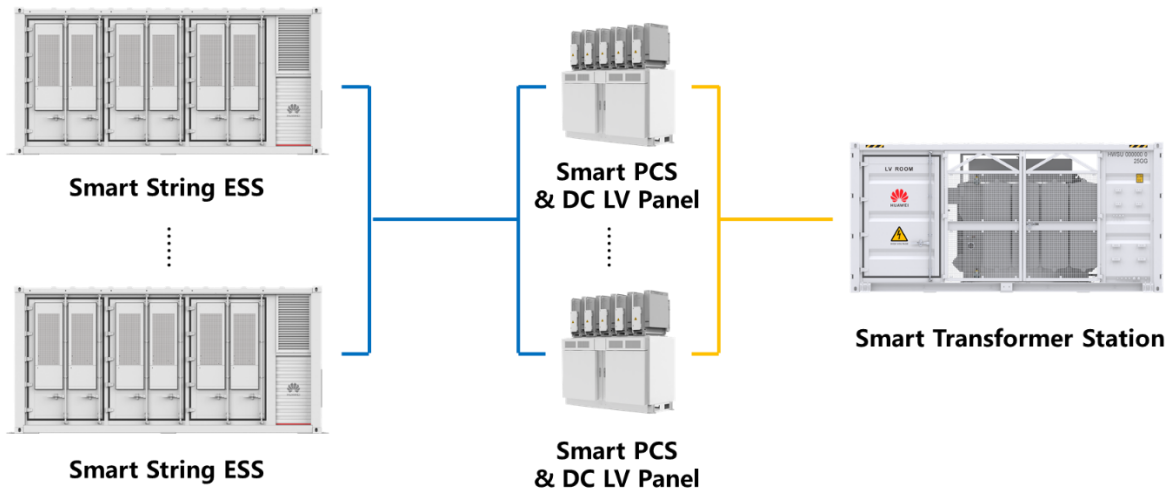
文中提及的其他商标、产品、服务和公司名称均为其各自所有者的财产。

注意

您购买的产品、服务或特性等应受华为公司商业合同和条款的约束，本文档中描述的全部或部分产品、服务或特性可能不在您的购买或使用范围之内。除非合同另有约定，华为公司对本文档内容不做任何明示或暗示的声明或保证。

由于产品版本升级或其他原因，本文档内容会不定期进行更新。除非另有约定，本文档仅作为使用指导，本文档中的所有陈述、信息和建议不构成任何明示或暗示的担保。

1. 适用产品



华为智能组串储能解决方案（储能系统）包括智能组串储能系统、直流配电柜、智能PCS、SACU、DTS和智能箱变。

本文档中定义的条款和条件仅对华为提供的产品有效。本文档不涉及第三方或任何非华为供应的产品。

以下辅料和结构件不在保修范围内：

类型	描述
耗材	包括但不限于电缆、应急灯管、门框密封条、门挂锁、灭火剂、保险丝、消防控制器用铅酸电池、UPS电池。
结构件	包括但不限于电池架、结构件等。
机柜及附件	包括但不限于机柜结构件、资料、产品附件、安装附件、工具等。

2. 保修范围和期限

- 保修期为产品从华为发货之日起90天或华为收到该产品的保修服务请求之日起，以较早的日期为准。

注：以区域服务销售合同为准

- 原则上，整个保修期应从上述定义的起始日开始连续。否则无法支持延保。
- 产品应按照技术规范中的温度条件储存。如果 $-40^{\circ}\text{C} < T \leq 30^{\circ}\text{C}$ ，最长储存期从发货之日起超过11个月或以上时；如果 $30^{\circ}\text{C} < T \leq 40^{\circ}\text{C}$ ，最长储存期从发货之日

起超过7个月或以上时，如果 $40^{\circ}\text{C} < T < 60^{\circ}\text{C}$ ，最长储存期从发货之日起超过3个月或以上时，应尽快上电或按照用户手册进行维护，否则，华为不对设备的性能提供担保。

产品名称	标准保修期	可选保修期（最长至）
智能ESS	24个月或等效周期数达到1460次（工况1天2次循环）；注意每个项目的工况必须限定	240个月
智能PCS	60个月	240个月
直流配电柜	24个月	240个月
SACU子阵控制器	24个月	120个月
智能箱变	24个月	120个月
UPS	12个月	不可用
DTS	24个月	240个月

注意：以区域服务销售合同为准

$$a) \text{ 等效周期}(N) = \frac{\text{累计放电容量}(N)}{\frac{1}{2}(\text{SOH}_{n-1} + \text{SOH}_n) \times \text{标称容量} \times \text{放电深度}};$$

- 等效周期（N）：第N年的等效周期数；
- 累计放电量（N）：第N年的累计放电量；
- 标称容量：铭牌上显示的容量；
- SOH：健康状况；
- SOH（N）：第N年年末的SOH；
- SOH（N-1）：第N年年年初的SOH；
- 如果N=1，则SOH（N-1）=第一年年年初的SOH；
- DOD：放电深度。

b) 除上述标准保修期外，购买方还可以通过额外合同购买延保服务。双方约定，延长后的保修期届满后，华为将不再为产品或软件版本提供任何服务或支持，也不对受影响的产品或软件版本的任何故障或安全威胁承担责任。

最长延长保修期取决于工作条件。延保的价格是根据工况和使用年限来评估

的。

3. 保修服务内容

项目名称	服务项目	服务内容	服务响应协议 (SLA)
保修服务范围	远程支持	热线	7*24小时
		远程故障处理	5*9, 30分钟内响应
		在线技术支持	7*24小时
	软件支持	软件更新授权	7*24小时
	硬件配置支持	备件更换	对于这些整机 (STS /变压器/配电变压器/智能组串储能/集成直流配电柜), 有以下两种模式: 1. 由客户购买并保存在项目现场 (推荐)。 2. 国内原厂发货, 但不承诺 SLA。

注意：以区域服务销售合同为准

➤ 术语

9*5:9 点-18 点 (工作日)

7*12: 8:00——20:00 周一至周日

7*24:00:00-24:00 周一至周日

SLA: 服务响应协议

备件更换服务注意事项:

智能箱变、配变、储能系统的备件将默认进行部件级更换。

华为仅保证提供的备件与故障件性能相当。华为不保证所有备件都是新备件。

辅料、结构件不在保修范围内。

➤ 远程支持

远程支持是指华为通过电话或电子邮件的方式向客户提供华为设备的技术咨询或故障解决方案等服务。它包括热线电话、远程技术支持和在线技

术支持。

- 热线电话是指服务接口和平台，可以接受和跟踪买方的服务请求。
- 远程技术支持服务包括技术咨询和故障处理。技术咨询提供与产品故障无关的问题咨询。故障排除服务为买方提供在SLA规定的时间内解决问题的解决方案。
- 在线技术支持：登录华为技术支持网站（<http://www.huawei.com/all-products/Solar>），获取华为产品的维护经验、案例及技术支持信息。

➤ 软件支持

在保修期内，如有必要，华为将向买方提供软件升级服务。

华为保证产品正常运行。但华为不保证软件无错误或不间断运行，也不保证所有程序错误都会得到纠正。

华为提供固件更新。客户可以免费获得更新的固件，并执行软件更新的安装。请注意，华为提供的补丁只是修复功能缺陷，不提供新的功能和/或特性。

华为将及时提供软件版本更新，并在官方网站上发布公告，客户也可以通过网站订阅和接收相关产品的通知。

https://support.huawei.com/Enterprise/zh/fusionsolar/luna2000c_pid-255740933/软件

如果客户在收到通知后不及时升级软件，或者由于客户没有主动订购华为通知服务而没有及时升级软件，则视为客户放弃了软件升级的权利，华为不对此类情况下的任何问题承担责任。

➤ 硬件支持

在保修期内，华为保证所有购买的设备进行功能性替换。

- 华为将免费更换因材料、制造或加工工艺缺陷而导致的硬件故障。
- 如果华为交付的硬件规格不正确，华为将免费更换硬件。

华为应将更换设备送到双方约定的地点，并在确认RMA（退货授权）后运出。收到替换设备后，买方应在15个工作日内将包装在替换设备中的缺陷设

备退回/发送。可以开具发票。注：代表处根据实际交付能力评估SLA

- 如果华为在原始订单交付中提供了备件，则优先使用订单中的备件。采购方应协助华为后续返还故障件。确认故障后，华为应向买方发送更换件部件。
- 华为提供的替换设备将与买方的故障设备在功能上等同（特性、功能、适配性、默认软件版本）。
- 更换变更后，备件的保修结束时间与故障件的剩余保修时间一致。
- 现场更换应由买方自行完成。
- 若要根据本产品保修书提出索赔，买方应在发现受保产品的工艺或材料不符合或缺陷后，立即通过联系华为服务台并提供以下信息向华为报告不符合或缺陷：
 - i) 对不符合项或缺陷的简短描述,包括但不限于输入输出参数、告警ID、原因ID和从SACU导出的数据;
 - ii) 产品序列号;
 - iii) 购买收据的复印件。根据本产品保修书索赔以提供此类信息为条件。
- 如果买方没有提供足够的信息，在未经华为确认的情况下更换部件，如果发现部件没有损坏，买方应支付运输费用。

4. 免责声明

- 以上所有支持服务仅适用于华为生产的设备。超出约定范围的硬件设备，华为服务承诺不予覆盖。
- 华为的服务承诺不包括广泛使用的易损件和耗材，如电缆等。。
- 如果因非华为原因造成华为无法在承诺时间内履行服务承诺，这种情况将免除华为履行SLA的责任，同时华为也无需对这种情况进行补偿。
- 华为不负责或有义务赔偿、保护或保护买方免受任何干扰、损害、损失、索赔、责任、成本（包括法律费用）或由买方或第三方的任何行为引起的费用，包括但不限于：
 - a) 疏忽或更有责任的作为或不作为（包括鲁莽或故意不当行为）；
 - b) 未能遵守本协议中规定的任何义务；

c) 运输、储存、安装、配置、使用、维护或操作产品或服务的任何方式不符合说明/指南/手册/规范或产品上的警告、注意事项、标志、任何其他信息。

d) 在产品使用过程中, 收到华为的安全预警或整改通知后, 不及时配合整改, 消除安全隐患。

➤ 以下导致华为设备损坏不在华为服务承诺范围内:

- 因不可抗力（自然灾害、火灾、战争等）造成的华为设备损坏。
- 由于自然磨损造成的华为自产设备损坏。
- 由于操作环境或外部电气参数不符合书面系统要求而造成的直接损坏。
- 由于接头施工质量问题, 导致交流或直流接头断裂、损坏或烧毁。
- 系统设计不当导致雷击损坏。
- 由于买方的疏忽、操作不当或故意破坏, 造成华为硬件或数据的大规模损坏。
- 买方未按照用户手册操作华为制造的产品而造成的损坏。
- 超期存储的电池。
- 在运输或运行过程中, 由于操作不当或不符合温度要求而造成的损坏。
- 未经华为授权的人员进行维护或其他服务造成的损坏
- 第三方或买方操作不当造成的系统损坏, 包括违反华为要求进行的系统迁移、安装, 违反华为要求对识别标志进行的调整、更改、拆除等。
- 买方基础设施出现问题直接导致的系统损坏。
- 安装环境不符合用户手册要求。