



制造厂商售后服务承诺函

致：清华大学

华为技术有限公司郑重承诺：作为制造商，对于由我公司制造、并由北京金山顶尖科技股份有限公司

为贵方 清华大学未来媒体实验室项目

项目供应的 数据通信

产品/设备，在中国大陆区域（不包含香港、台湾及澳门），我公司将提供 叁 年 标准+ 原厂售后维护服务。在上述售后维护服务期内，我公司承诺对我公司制造的上述产品/设备的主要部件或模块提供以下维护服务：

1. 远程支持服务

1) Help Desk: 华为为客户提供24小时问题统一受理平台, 电话号码为400-822-9999。

2) 远程问题处理: 华为为客户提供7*24 远程问题处理服务, 就有关设备或网络的技术咨询及问题, 进行远程技术支持和处理, 并提供问题解决方案。

3) 在线技术支持服务: 华为为客户提供网站自助平台, 客户以授权用户的身份访问华为公司技术网站 (<http://enterprise.huawei.com>) 可访问技术论坛、下载相关软件补丁、还可获取产品技术手册、技术案例、维护经验等。

2. 软件更新服务: 为解决软件版本的 BUG、功能改进或增强提供软件补丁（外购件除外）。

3. 硬件支持服务: 华为确定为硬件故障后, 可为客户提供 7*10*ND（15:30 前受理的申请将下一日送达）硬件预更换服务（外购件除外）。

4. 现场硬件更换服务: 如果华为确定硬件故障不能通过远程方式解决, 华为工程师将到达故障现场, 进行现场硬件更换。

5. 现场问题处理服务: 如果华为确定设备问题不能通过远程方式解决, 将派工程师于 7*10*ND 到客户现场进行问题处理, 包括信息收集、问题分析、故障诊断、方案实施、紧急问题恢复等。

上述产品/设备具体实际享有的售后维护服务期限、起始日期及内容以我公司出售该产品/设备时与授权经销商或贵方的正式协议（或订单）约定为准, 若前述协议未约定相应服务免责条款, 则服务免责条款以官网链接为准; 在售后服务期满后, 该服务期内享有的服务自行终止; 如用户需要我公司继续提供售后服务, 可向我公司购买相应的服务, 详见官网链接: <http://support.huawei.com/enterprise/servesolution>。



通过华为亿家 APP 扫描鉴真

承诺方：华为技术有限公司

承诺日期： 2023 年 11 月 18 日