制造厂商售后服务承诺函

致：中远海运集装箱运输有限公司

华为数字能源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 上海伦威信息技术有限公司 为贵方 技术备选服务器资源池项目机房配套设备及扩容安装服务采购 项目供应的 数据中心能源及关键供电 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 贰 年 Hi-care-金牌+ 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：华为数字能源为客户提供 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：华为数字能源为客户提供 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：华为数字能源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数字能源公司技术网站（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：华为数字能源确定为硬件故障后，可为客户提供 7*24*4H（4 小时送达）硬件预更换服务（外购件除外）。
4. 现场硬件更换服务：如果华为数字能源确定硬件故障不能通过远程方式解决，华为数字能源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：如果华为数字能源确定设备问题不能通过远程方式解决，将派工程师于 7*24*4H（4 小时到达）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。
6. 设备健康检查服务：华为向客户提供的设备健康情况检查，以及时预防故障发生的预防性维护服务，现场健康检测 2 次/年。

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。【上海伦威信息技术有限公司】应完整、准确、有效地告知贵司前述服务信息，如因【上海伦威信息技术有限公司】未告知、错误告知、无效告知前述关键信息，或就前述关键信息超出我司所签署的协议/订单约定提供的服务范围向贵司作出承诺或约定，导致贵司任何损失的，【上海伦威信息技术有限公司】应承担全部责任。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 Power-Partner APP-证书查验扫描鉴真

承诺方：**华为数字能源技术有限公司**

2026 年 10 月 26 日

项目授权函

编号： AL2610260024-3B 号

致： 中远海运集装箱运输有限公司

位于 深圳市福田区香蜜湖街道香安社区安托山六路33号安托山总部大厦A座研发39层01号的华为数字能源技术有限公司 是按中华人民共和国法律成立的著名能源解决方案供应商。兹授权位于 上海市嘉定工业区叶城路912号J2369室 按中华人民共和国法律正式成立的 上海伦威信息技术有限公司 采用我公司产品进行下列合法有效的活动：

1、采用我公司 数据中心能源及关键供电 产品及服务参加贵方 技术备选服务器资源池项目机房配套设备及扩容安装服务采购 项目的投标，提供由我公司制造的产品及服务。投标成功后由 上海伦威信息技术有限公司 与贵方直接签订相关产品及服务的购销合同。

2、作为制造商，我公司承担产品责任。

作为服务提供商，我公司基于经销商与我司签订的合同/订单内容承担相应的原厂服务责任。

3、本授权日期截至2027年01月26日。

通过Power-Partner APP-证书查验扫描鉴真

华为数字能源技术有限公司

2026 年 10 月 26 日