

## 远程代操作服务援助计划政策

本高鸿远程代操作服务援助计划政策（简称“政策”）补充并规定了客户使用高鸿远程代操作服务援助支持计划时所应遵守的附加条款和条件。本政策中未定义的任何术语均具有订单或主国家协议中赋予的含义。

### 1. 产品描述

远程代操作服务援助计划包是高鸿面向经常购买远程代操作服务（Smart Hands）的客户推出的一项预付折扣计划。折扣费用基于客户在适用账单期开始前已购买的预付远程代操作服务援助计划小时数。高鸿将以三十（30）分钟为增量计算远程代操作服务援助计划的使用情况。除客户所选的远程代操作服务援助计划套餐（见下文）另有规定外，客户可以在订单指定的任意高鸿数据中心使用已购买的远程代操作服务小时。超出预付金额的任何额外远程代操作服务小时将按届时的小时费率收费。

### 2. 客户职责

自订单规定的生效日期起，客户将按订单所列价格支付适用的远程代操作服务援助计划费用。

### 3. 远程代操作服务援助计划套餐

- a. 除下文列出的项目外，远程代操作服务援助计划套餐仅包含“时间和材料”的远程代操作服务支持，不含任何固定价格的远程代操作服务。仅下列固定价格的远程代操作服务（以部件号 PS00040 或 PS00041 表示）有资格纳入远程代操作服务援助计划套餐：
1. 访问登记报告
  2. 机笼访问报告
  3. 交叉连接报告 (PDF)
  4. 交叉连接报告 (XLS)
  5. 安装资产报告
  6. 维护通知报告
  7. 端口占用报告
  8. 订单报告
  9. 电源电路报告
  10. 用电量报告 (BCM)
  11. 用电量报告（非 BCM）
  12. 远程代操作服务报告
  13. 用户审核报告
  14. 用户报告
  15. 负荷机柜移动
- b. **月度远程代操作服务援助计划**—该计划按订单规定的预付小时数，为客户提供现场技术支持服务。初始期限届满后，将按订单规定的续期期限自动续期。小时服务只能在购买计划所属国家的数据中心使用。在所适用的使用期限结束时剩余未使用的预付小时将过期作废，不予退款也不结转至下一期限。
- c. **月度远程代操作服务援助计划（延期 1 个月）**—该计划与月度远程代操作服务援助计划相同，不同

之处在于适用期限到期后剩余未使用的预付小时将延期一 (1) 次，即三十 (30) 天 (“延期 1 个月”)。属于当前期间的小时数将被首先使用，其后再使用延期至本月的小时数。在 1 个月延期届满时仍未用完的任何延期至本月的小时将过期作废，不予退款也不结转至下一期限。

- d. **远程代操作服务预付小时计划**—该计划与月度远程代操作服务援助计划相同，不同之处在于该计划为一次性购买远程代操作服务预付小时，初始期限为十二 (12) 个月且不自动续期。
- e. **远程代操作服务援助计划 (数据中心专用)** — 客户可以在购买上文第 3(b) 条至 (d) 条所列的其他远程代操作服务援助计划之一时选择该计划，以限制客户只能在购买该计划的特定数据中心使用预付小时和延期小时。

#### 4. 加急费

经客户的要求并收取额外费用的情况下，高鸿可以视可用情况为客户加急办理 远程代操作服务支持申请。

