

### 通过 Smart Hands 服务扩大异地 IT 人员服务范围

利用 Smart Hands 服务扩大异地 IT 人员的服务范围 Smart Hands 使得客户能够通过充分利用大唐高鸿的技术资源在数据中心内管理/外包其互联网业务运营，并最大限度地延长正常运行时间。Smart Hands 可提供广泛的支持，无论您是在数据中心内还是从远程地点要求提供技术支援，大唐高鸿均能提供全面的服务。数据中心技术人员经过培训可担任您管理基础设施的眼与手。

#### Smart Hands 的任务：

- 现场技术援助
- 安装和卸下接口卡
- 测试运营商线路
- 通过拍摄数码照片和记录序列号来清点设备
- 路由器，服务器或交换机电源循环，以及软启动服务器
- 移动机笼和机柜内的设备
- 桥架安装，线缆预布以及设备上架
- 线缆制作，安装及维护
- 验证经由转换器的整段线路的连通性
- 提供视觉验证
- 安装，更换和拆除设备，例如路由器，交换卡，磁盘驱动器，内存等。
- 协助设置会议室和视听设备
- 添加，移除和核实配线架
- 协助从箱子中拆箱设备并寄送更换的设备
- 将跳线从配线架连接到设备

#### 服务水平目标：

- 全天 24 小时
- 更复杂的请求可能需要更长的时间
- 提供定期维护
- 价格：人民币 1,640/小时（最小计价为人民币 820）

#### 如何订购 Smart Hands / Trouble Ticket

请登录大唐高鸿在线门户网站进行快捷订购

- 通过大唐高鸿在线门户网站订购 <https://customerportal.gaohongidc.cn/>
- 致电大唐高鸿服务台 400-120-9055
- 发邮件至大唐高鸿服务台 [servicedesk@gaohongidc.cn](mailto:servicedesk@gaohongidc.cn)
- 联系您的客户服务经理

附注：Smart Hands 专为客户提供现场技术支持而设计，可能包括，比如，大唐高鸿遵照客户的简单指示对其在 IBX 内的设备进行远程管理、安装或故障排除，或大唐高鸿视为 Smart Hands 的任何其他服务。关于大唐高鸿提供的 Smart Hands 服务，大唐高鸿的唯一义务就是执行客户的明确指示；而且，大唐高鸿保留拒绝客户请求的权利，前提是这种拒绝合情合理，或者这种服务并不是作为 Smart Hands 的一部分而提供的。此外，大唐高鸿还保留要求客户以更详细的书面形式提供指示（可通过电子邮件提供）的权利。尽管有前述规定，当客户未能及时采取行动时，大唐高鸿有权执行 Smart Hands 服务，或者大唐高鸿有权在客户承担费用的情况下按照政策采取属于 Smart Hands 服务组成部分的行动（例如套间清洁、装运）。