

## 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（“政策”）补充并规定了有关客户使用高鸿远程代操作服务援助计划所适用的附加条款和条件。本文未定义的任何术语均具有订单或主国家协议中所赋予的含义。

### 1. 客户责任

自订单上所规定的生效日开始，客户将按照订单上列出的价格为远程代操作服务援助计划付款。该等折扣价是基于客户在适用的计费期开始之前购买的远程代操作服务援助计划的预付费小时数所提供的。

高鸿将以三十（30）分钟为增量计算所提供的远程代操作服务援助计划。客户可以在订单指定的国家/地区内的任何数据中心使用所购买的远程代操作服务，除非客户购买的远程代操作服务援助计划套餐中另有规定。为避免疑义，使用超过预付金额的任何其他远程代操作服务的小时数，均将按其届时的小时费率收费。

### 2. 远程代操作服务援助计划套餐

a. **远程代操作服务援助计划套餐**仅包括“时间和材料”的远程代操作服务支持，但不包括任何固定价格的远程代操作服务——例如负载机柜的移动或光功率测试/连接测试，除非下文另有规定。任何不在下列清单的固定价格的远程代操作服务，均不包括在远程代操作服务援助计划套餐内，而需要另外付费。

i. 以下描述为编号PS00040或PS00041的固定价格远程代操作服务，将包括在客户远程代操作服务援助计划套餐内：

1. 访问注册报告
2. 机笼访问报告
3. 交叉连接报告-PDF格式
4. 交叉连接报告-XLS格式
5. 安装资产报告
6. 维护通知报告
7. 占用端口报告
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

b. **月度&年度远程代操作服务援助计划**——这些计划为客户提供订单上规定的预付费小时数的现场技术支持。该小时数只能在购买该计划的国家的数据中心使用。在所适

用的使用期限结束时剩余的未用预付费小时数将过期作废，不予退款也不予延展至下一期间。

- c. **月度&年度远程代操作服务援助计划——数据中心专用——**该计划与“月度&年度远程代操作服务援助计划”相同，除了客户的预付费时间只能在购买该计划的特定数据中心使用。
- d. **月度远程代操作服务援助计划——1个月展期——**该计划与月度远程代操作服务援助计划相同，唯一区别在于该计划在适用期限届满时剩余的未用预付费小时数将展期多一（1）个月。属于当前期间的小时数将被首先使用，其后再使用展期至本月的小时数。在适用期限结束时仍未用完的任何展期之本月的小时将过期作为，不予退款也不予延展至下一个期间。
- e. **月度远程代操作服务援助计划——特定数据中心——1个月展期——**该计划与月度远程代操作服务援助计划——1个月展期相同，唯一区别在于客户的预付费小时数和展期小时数只能在购买该计划的特定数据中心使用。

### 3. 加快费

经客户的要求并收取额外的费用，高鸿可视其可提供性以加快处理客户的远程代操作服务支持请求。

