

# 苏州国科数据中心 客户服务手册

## 目 录

1. 前 言.....	1
2. 联系我们.....	2
2.1. 我们的位置.....	2
2.2. 联系电话.....	4
3. 国科数据的承诺.....	6
3.1. 网络联通性保证.....	6
3.2. 电力的持续供应保证.....	6
3.3. 机房环境保证.....	7
3.4. 技术支持保证.....	7
3.5. 客户服务和投诉保证.....	7
3.6. 机房开放保证.....	8
3.7. 例行维护计划.....	8
4. 用户须知.....	8
4.1. 出入数据中心须知.....	8
4.2. 出入机房须知.....	9
5. 访客出入办理流程.....	9
6. VIP客户出入办理流程.....	10
6.1. VIP客户定义.....	10
6.2. 办理流程.....	10
6.3. 出入规范.....	10
6.4. VIP证有效期.....	10
7. 客户工程师出入流程.....	10
7.1. 客户工程师定义.....	10
7.2. 授权类型.....	11
7.3. 提供材料.....	11
7.4. 办理流程.....	11
7.5. 授权有效期.....	12
8. 设备迁入与迁出管理.....	12



8.1.	进出时间.....	12
8.2.	设备出入机房办理流程.....	12
9.	机房守则.....	13
9.1.	进出机房规范.....	13
9.2.	设备上架规范.....	13
9.3.	机柜布线规范.....	14
9.4.	机柜示意图.....	15
10.	用户故障处理管理.....	15
10.1.	报障时间.....	15
10.2.	报障流程.....	15
11.	初装常见问题解答.....	16
12.	法律法规.....	18



---

## 1. 前言

尊敬的客户：

首先感谢贵公司对苏州国科数据中心的信任和支持，能为贵公司提供服务是我们的荣幸。苏州国科数据中心将以顶级的网络环境、高品质的服务平台以及商业级的服务品质承诺为您提供优质的服务，努力为您的业务发展提供方便。现在您已经进入我公司客户服务流程，我公司竭诚为贵公司提供周到、全面的服务。

为及时完成设备初装工作，为客户在日益激烈的市场竞争中赢得宝贵的时间，我们特别编制了本手册，将相关资源情况和可能遇到的情况作了详细的介绍和解答，希望客户前期仔细阅读。

感谢您的配合！

苏州国科综合数据中心有限公司

总经理：



二〇一〇年十月二十八日

SISDC

## 2. 联系我们

### 2.1. 我们的位置

地址：苏州工业园区星湖街 328 号创意产业园 A2 栋

公交：146 路公交车到创意产业园站下车；115、218 路公交车到创意产业园北站下车；128、156、166、176 路公交车到星湖街崇文路南站下车

驾车：至苏州国科数据中心的几大主要进出点线路图，请参见附录二：驾车线路图

苏州国科数据中心地理位置图：



#### ◇ 驾车线路图

● 苏州园区火车站 → SISDC

苏州园区站出站右转→沿星湖街行驶→至崇文路路口左转→至新平街路口右转

# SISDC



● 苏州沪宁高速园区出口 → SISDC

苏州沪宁高速园区出口→沿现代大道向西行驶→至星湖街路口左转 →至崇文路路口左转→至新平街路口右转





- 苏州沪宁高速东出口 → SISDC

东环高速路→沿东环高速向南行驶→至南环枢纽转向独墅湖高教区方向 →沿独墅湖大道行驶至独墅湖隧道→至独墅湖隧道星湖街出口右转→至崇文路路口左转→至新平街路口右转



## 2.2. 联系电话

### ◇ 用户支持：客户服务部

- 一旦您的服务是被激活，我们保证每天 8 小时，每周 5 天（除法定节假日）有客户服务代表提供支持服务。包括：产品服务受理及工作情况汇报、投诉受理及处理情况汇报、账务咨询及其他业务咨询等。

☎ 电话： (0512) 68839888-2 或分机 1502/1503

☎ 传真： (0512) 68839889

✉ 邮件： [service@sisdc.com.cn](mailto:service@sisdc.com.cn)

- 如果用户对服务级别要求下的响应不满意，可以对问题进行升级。请致电：

客服中心总监

☎ 电话： (0512) 68839888-1501

✉ 邮件： [gonglp@sisdc.com.cn](mailto:gonglp@sisdc.com.cn)

# SISDC

- 如对客户中心的服务不满意，可以对问题进行升级，请致电：

市场营销中心

☎ 电话： (0512) 68839888-1614

✉ 邮件： [yxzx@sisdc.com.cn](mailto:yxzx@sisdc.com.cn)

#### ◇ 技术支持：企业控制中心

- 一旦您的服务是被激活，我们保证每天 24 小时，每周 7 天，每年 365 日有技术工程师提供支持服务。包括：故障申告受理及工作情况汇报、产品服务相关的技术支持。

☎ 电话： (0512) 68839888-3 或分机 1254/1255

☎ 传真： (0512) 68839889

✉ 邮件： [oss@sisdc.com.cn](mailto:oss@sisdc.com.cn)

- 如果用户对服务级别要求下的响应不满意，可以对问题进行升级。请致电：

技术中心总监：

☎ 电话： (0512) 68839888-1250

✉ 邮件： [mawz@sisdc.com.cn](mailto:mawz@sisdc.com.cn)

#### ◇ 机房内紧急呼叫电话

- 为方便客户在机房内运维遇紧急事件需与外界沟通，数据中心在每层机房的东走道和每个机房内安置应急电话，遇紧急情况可用此电话直接拨打客户服务部或企业控制中心。

- 各楼层及机房联系电话

☎ 二楼应急电话

✓ 东走道 分机 1925

✓ 西走道 分机 1926

☎ 三楼应急电话

✓ 东走道 分机 1935

✓ 西走道 分机 1936

✓ 南机房 分机 1932

✓ 北 1 机房 分机 1933

SISDC

✓ 北 2 机房 分机 1931

✓ 西机房 分机 1934

☎ 四楼应急电话

✓ 东走道 分机 1945

✓ 西走道 分机 1946

✓ 南机房 分机 1941

✓ 北机房 分机 1943

✓ 西机房 分机 1942

◇ 公司主页：[www.sisdc.com.cn](http://www.sisdc.com.cn)

### 3. 国科数据的承诺

#### 3.1. 网络联通性保证

◇ “网络联通性”是指乙方分配给甲方的以太网口同互联网服务运营商接入到乙方网络设备端口之间的联通性。

◇ 乙方保证甲方使用的相关产品服务在服务期内百分之九十九点九(99.9%)的网络联通性。

◇ “网络不联通时间”是指甲方在发生“网络不联通”的 24 小时内向乙方报告，并经乙方确认是由乙方设备造成的甲方网络不联通时间的累计，由以下原因导致的甲方网络系统不联通，不计入“网络不联通时间”：

- 乙方提前 14 个工作日书面通知甲方后进行网络维护所引起的。
- 任何甲方的电路或设备所引起的。
- 甲方的应用程序或安装活动所引起的。
- 甲方的疏忽或由甲方授权的操作所引起的。
- 甲方的其他服务提供商的操作所引起的。

#### 3.2. 电力的持续供应保证

◇ “电力的持续供应”是指：乙方提供的两路 UPS 电源至乙方提供的连接甲方设备的两路接线板具有电力；“电力中断”是指：乙方提供的两路 UPS 电源至乙方提供的连接甲方设备的



---

两路接线板同时不具有电力。

- ◇ 乙方保证甲方在乙方数据中心内设备在服务期内的电力持续供应达 99.99%（百分之九十九点九九）的可用性。
- ◇ “电力中断时间”包括由乙方造成的甲方网络电力中断的时间（分钟数），但不包括网络电力中断的 24 小时之内甲方未向乙方报告的情况，以及由以下原因所引起的电力中断：
  - 乙方提前 14 个工作日书面通知甲方后进行电路或设备维护所引起的。
  - 任何甲方的电路或设备所引起的。
  - 甲方的应用程序或安装活动所引起的。
  - 甲方的疏忽或由甲方授权的操作所引起的。
  - 甲方的其他服务提供商的操作所引起的。

### 3.3. 机房环境保证

- ◇ 保证机房环境的温度在服务期内 99.9%（百分之九十九点九）控制在 18℃~27℃。
- ◇ 保证机房环境的相对湿度在服务期内 99.9%（百分之九十九点九）控制在 25%~60%。

### 3.4. 技术支持保证

- ◇ 保证每天 24 小时，每周 7 天，每年 365 日有技术工程师提供支持服务。
- ◇ 方技术支持代表向甲方提供如下服务：
  - 故障申告受理及工作情况汇报。
  - 产品服务相关的技术支持。
- ◇ 3.4.3 设立专门联系方式受理甲方客户技术支持服务。

### 3.5. 客户服务和投诉保证

- ◇ 客户服务代表提供如下服务：
  - 产品服务受理及工作情况汇报。
  - 投诉受理及处理情况汇报。
  - 账务咨询及其他业务咨询。
- ◇ 设立专门联系方式受理客户服务和投诉。
- ◇ 保证每天 8 小时，每周 5 天（除法定节假日）有客户服务代表提供支持服务。

S I S D C

### 3.6. 机房开放保证

国科数据中心机房全天 24 小时向用户开放，在手续齐全的情况下，客户可以随时要求进入国科数据机房进行合理的操作。

### 3.7. 例行维护计划

必要时，国科数据将对数据中心的基础设施进行维护、测试。这些维护包括紧急维修、计划性维护与测试。具体如下表所示：

维护类型	提前通知时间
紧急维修	1 自然日
计划性维护、测试	3 个工作日

## 4. 用户须知

### 4.1. 出入数据中心须知

- ◇ 进入数据中心必须提前 24 小时预约。
- ◇ 所有人员凭国科公司发放的证件出入数据中心。
- ◇ 衣冠不整者禁止进入数据中心。
- ◇ 未经许可，禁止在数据中心拍照。
- ◇ 禁止在国科数据中心和关键设备区食用食品或饮料。
- ◇ 公文包、手提包等必须在一楼接待处寄存，严禁带入 IDC 机房。
- ◇ 客户带入且需带出的物品：进入数据中心时在一楼接待处登记带入的物品信息，出数据中心时凭登记信息出数据中心。
- ◇ 从国科数据中心带出设备设施，需出示客服中心盖章的《出门证》。
- ◇ 禁止携带任何下列定义的禁止物品，进入国科数据。“禁止物品”包括，但不限于如下：
  - 烟草制品
  - 危险品
  - 酒精、毒品或其他麻醉品
  - 炸药、武器、溶剂、清洁剂或油漆
  - 温度控制设备

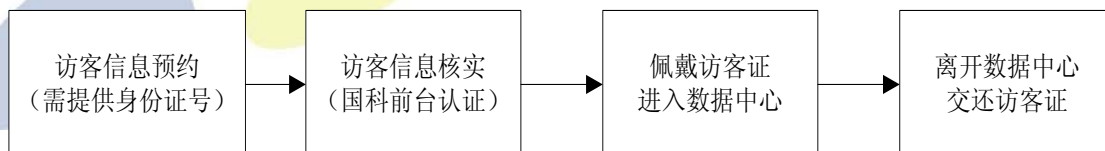
- 可能干扰计算机和电讯设备的电磁装置
- 放射性物质
- 未经许可的摄影或录音器材(不含磁带备份设备)。

#### 4.2. 出入机房须知

- ◇ 不得篡改或影响非分配给他们的设施、设备和参数。
- ◇ 购买共享空间的客户不得篡改或影响同一机柜内其他客户的设备，任一客户的重要重组必须得到另一客户的同意和国科数据中心的批准。
- ◇ 在使用国科数据设施或其提供的相关数据中心服务时，禁止从事或协助从事任何违反相关的国家法律、行政法规、部门规章及规范性文件的活动。
- ◇ 保持托管区域的清洁无灰尘和无垃圾是每一个客户的责任，除非常经过国科数据书面同意，客户不应从事以下活动：
  - 移动托管区域的地板和机柜；
  - 未经国科数据书面形式确认，在托管区域放置任何计算机硬件或其它设备；
  - 在托管区域放置任何第三方电源设备，包括电源线或拖线板；
  - 在托管区域放置任何纸质或其他材料的易燃物品；
  - 将设备外包装带入机房。

#### 5. 访客出入办理流程

- ◇ 访客出入数据中心需提前 24 小时预约，向受访者提供身份信息，由受访者填写《接待申请表》，访客在一楼接待处出示有效证件换取访客证。
- ◇ 接待处必须打电话与受访者确认，由受访者陪同进入数据中心。
- ◇ 访客在数据中心时，应确保有人员全程陪同。访客未经许可不得擅自进入限制性区域。
- ◇ 访客离开时，须将访客证交还一楼接待处。



---

## 6. VIP 客户出入办理流程

### 6.1. VIP 客户定义

VIP 客户是指与数据中心签约并且租赁了国科数据中心办公室的客户。其长期在数据中心办公的员工可办理 VIP 证出入数据中心。

### 6.2. 办理流程

✧ 由客户向客服中心提交门禁卡押金 100 元和一寸免冠照片一张，由客服中心办理数据中心门禁卡，并至客服中心领取 VIP 证。

### 6.3. 出入规范

- ✧ VIP 客户员工在数据中心内应佩带 VIP 证，以便识别，并使用 VIP 证进出各管制门禁；VIP 证严禁转借他人使用，一旦发现，国科公司拥有收回门禁卡和取消此客户进出国科数据中心的权力。
- ✧ 遗失、忘带或损坏 VIP 证者，须填写《接待申请表》，然后交由客服中心签字后，办访客证。访客证必须当天归还前台，客户应及时补办门禁卡
- ✧ VIP 客户未经许可不得擅自进入非授权区域。

### 6.4. VIP 证有效期

- ✧ 最长不超过合同期限。
- ✧ 所有授权超出所申请的有效日期，授权将自动终止。
- ✧ 在授权期限内，接到客户书面通知取消授权，将终止 VIP 证的权限。

## 7. 客户工程师出入流程

### 7.1. 客户工程师定义

是指与数据中心签约的客户，由签约单位授权运维其设备的工程师。

## 7.2. 授权类型

授权有效期以签订的合同有效期为依据，根据客户在数据中心工作情况可分为：

- (1) 一般授权，有效时间为 24 小时（调试设备，当天结束）；
- (2) 长期授权，最长不超过 30 天（大客户定制化改造施工、大批量设备上架调试）

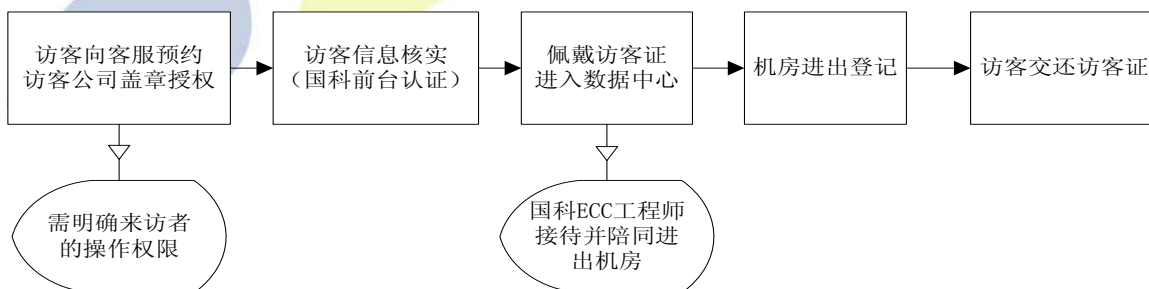
## 7.3. 提供材料

提前 24 小时提供以下一份或多份授权书，紧急维修可当天提供。

- 一般授权提供《客户授权书》
- 长期授权提供《长期授权书》，一寸免冠照片一张

## 7.4. 办理流程

- ◇ 客户工程师提前 24 小时向客服代表以邮件、传真等方式提供填写完整的《客户授权书》。客服代表根据《客户授权书》确定客户工程师进入数据中心的权限以及操作范围，办理授权手续。
- ◇ 客户工程师换取访客证件后，一楼接待处通知当班工程师陪同。
- ◇ 客户工程师进入机房之前，在《数据中心出入登记表》上签字，登记进入机房的时间，领取鞋套。
- ◇ 客户工程师完成调试离开机房，服务实施组工程师在《数据中心出入登记表》登记离开时间，礼送客户到一楼接待处。
- ◇ 客户工程师在数据中心机房时，应确保有服务实施组工程师陪同。未经许可不得擅自进入限制性区域。
- ◇ 客户工程师签出离开数据中心之前必须把访客证件归还一楼接待处。
- ◇ 出入流程示意图





## 7.5. 授权有效期

- ◇ 一般授权有效期最长不得超过 24 小时，长期授权不超过合同期限。
- ◇ 所有授权超出所登记的有效日期，授权将自动终止。
- ◇ 在授权期限内，接到客户书面通知取消授权，将终止授权人权限。

## 8. 设备迁入与迁出管理

### 8.1. 进出时间

正常工作时间：周一至周五（8:30 am - 17:30 pm）。

非正常工作时间：周一至周五(17:30 pm - 08:30 am(次日))及节假日。

### 8.2. 设备出入机房办理流程

- ◇ 客户应在正常工作时间内办理设备迁出与迁入手续。
- ◇ 客户应提前 24 小时预约，按实际设备进出情况填写《客户授权书》及《设备信息明细表》，由签约客户授权人签字并盖章确认，传真至客服中心。如遇紧急情况需立即迁入迁出设备，将《客户授权书》及《设备信息明细表》传真或邮件通知客服中心。
- ◇ 客服中心在收到客户需求申请后，将立即根据用户填写的内容开具相应“实施工单”至机房。
- ◇ 客服代表根据预约信息办理授权，确定客户进入机房的人数、权限以及操作范围。
- ◇ 客服代表将客户授权通知一楼接待处。正常工作时间，如有没提前预约国科数据中心将有权拒绝提供服务。非正常工作时间，客户以传真、邮件等方式将授权资料发给客服代表办理出入手续，客服代表收到客户紧急授权，将受理访问通知一楼接待处。
- ◇ 客户的设备车辆到数据中心后，应在保安岗亭等候，客户先至一楼接待处为所有进出数据中心人员办理访客证件。
- ◇ 客户换取访客证件后，一楼接待处通知 ECC 或相关 VIP 客户安排人员到一楼卸货平台接引，通知客户通过卸货平台货梯进入，并在一楼货梯厅拆除设备的外包装后方能进入机房。禁止将设备外包装带入机房。
- ◇ 客户进入机房之前，在《数据中心出入登记表》上签字，登记进入机房的时间，领取鞋套。
- ◇ ECC 服务实施组工程师会根据客户服务部开具的施工单内容，核对用户实际进出的设备情

---

况，打印工单并由客户签字确认。VIP 客户设备进出由客户自行核实设备情况，并报国科客户中心备案。

- ◇ 从数据中心迁出设备，ECC 服务实施组工程师审核后客户服务代表协助办理《出门证》，客服中心确认后盖章，出数据中心时出示盖章后的《出门证》，无《出门证》不得放行。VIP 客户需授权人签名确认后方可办理出门证。
- ◇ 客户完成调试离开机房，服务实施组工程师在《数据中心出入登记表》登记离开时间。
- ◇ 客户在数据中心机房时，应确保有相关工程师陪同。未经许可不得擅自进入限制性区域。
- ◇ 客户离开数据中心之前必须把访客证件归还一楼接待处。

## 9. 机房守则

用户在进出机房时，请参考“4.2 出入机房须知”，协助服务实施组工程师的工作，从而确保机房的运作安全和用户设备的正常运作。

### 9.1. 进出机房规范

- ◇ 进入机房请换好本机房提供的鞋套，工作完毕必须清理现场，关好机柜门，保持机柜的整洁。
- ◇ 按照机房规范安装的各类设备，在设备安装完毕，由机房服务实施组工程师确认无误后，才能设备上电，并关好本机柜门。
- ◇ 根据用户请求，我机房当值服务实施组工程师受理各签约用户授权人的对各自设备授权的重启服务，但必须通过电话和传真的方法报出用户名称、身份证号和相关的设备信息，如果您的报出信息有误，我机房将一概谢绝您的所有服务要求。
- ◇ 未经同意，用户不得进入 ECC。
- ◇ 机房将提供维护工具借用（显示器、键盘、鼠标、螺丝刀），借用时需登记，用后及时归还，由于工具数量有限，要依次使用，不便之处敬请谅解。这些工具提供基于以下现状，没有任何间接或书面保证，客户需要自己承担使用这些工具的风险。

### 9.2. 设备上架规范

- ◇ 为了保证机柜内正常通风，在安装机器时，设备最低处需要距离机柜底部 10CM，设备最高处应离机顶 30CM，前端离开机柜正门 2CM，后端不能碰到电源插座和走线槽，每个机

---

柜提供用户搁板 3 块。

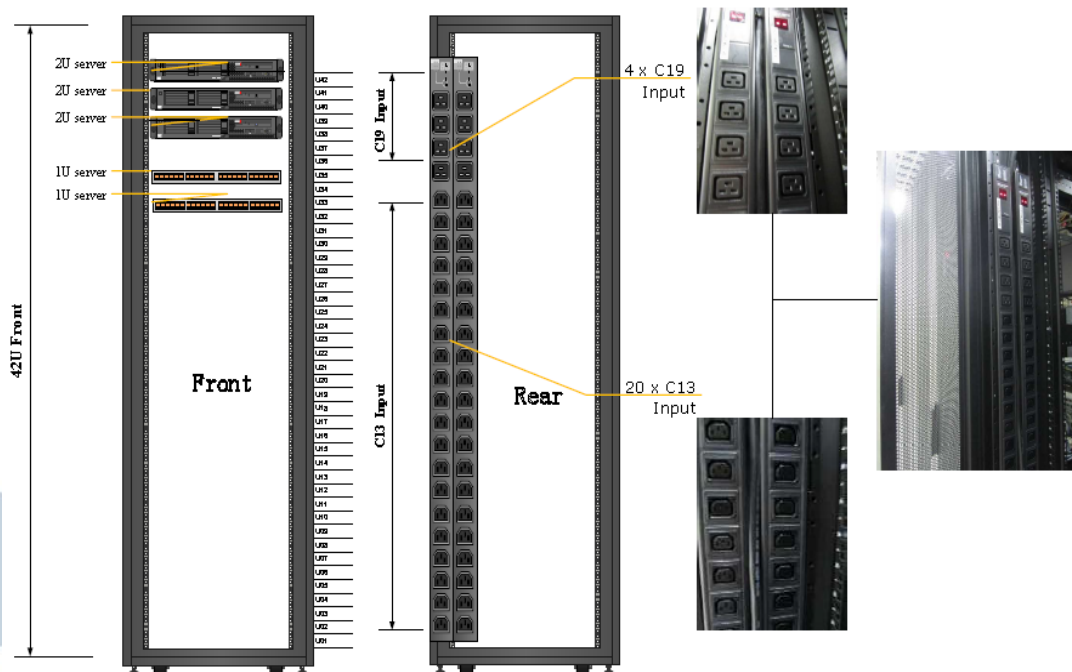
- ◇ 每个 19 英寸机柜的总耗用额定电源不得超过标准安培（以实际合同签订的电流为参考依据）。
- ◇ 用户在要求进设备前，请先和机房服务实施组工程师确定工单。服务实施组工程师对该用户机柜内的电源和网络等检验是否符合规范要求以确认设备置放合格。各用户方在进入设备时，应按机房部署的对应编号就位，机柜内任何机器不可悬挂或竖放。
- ◇ 用户在使用显示器、自带便携机等其它电源设备时，为了防止交流电源带负荷操作应先接好设备上的电源连线，再将插头插上电源插座，检查所连接的电气设备正确线路后，合上该设备所对应的电源形状。
- ◇ 设备安装完毕后，应对现场进行整理和清洁，机柜内不准放置工具、文件、生活用品及安装剩余物等，用户不可以将纸板箱堆放在机柜内，以保持环境整洁。
- ◇ 用户完工后，应交还借用设备和工具，待机房服务实施组工程师验收完毕后并会签相关的表格后方可离开。

### 9.3. 机柜布线规范

- ◇ 机柜内部布线必须按照机房服务实施组工程师指导：信号线与电源线必须分开，并按指定的走线槽布线，并用扎带固定：做到整齐、美观、牢固、安全。如用户的机柜原为相连机柜并需要互联，则柜与柜间必须规范布线，以确保线路整齐和设备安全。电源线应插入指定的 UPS 插座，禁止使用移动拖线板。
- ◇ 用户在正式开通设备前检查设备的电源是否安装牢固，网线是否固定，设备标识是否贴上，服务器机箱是否盖好，做相关检查，在得到当值服务实施组工程师现场安全使用认可后，然后再开启设备电源。

S I S D C

## 9.4. 机柜示意图



## 10. 用户故障处理管理

### 10.1. 报障时间

正常工作时间：周一至周五（8:30 am - 17:30 pm）。

非正常工作时间：周一至周五(17:30 pm - 08:30 am(次日))及节假日。

### 10.2. 报障流程

用户在日常运行维护中，如发现不明原因或非用户本身故障导致的设备运行问题：

- ✧ 在正常工作时间，由客户授权工程师以邮件或传真的形式通知客服中心，由客服中心通知 ECC 监控组工程师。非正常工作时间，由客户授权工程师以邮件或传真的形式通知 ECC 监控组工程师，申报故障信息。
- ✧ ECC 监控管理组在接到用户故障申报后，立即将用户申报信息反馈给服务实施工程师协查。
- ✧ 查明故障原因后，由服务实施组工程师将情况回复至监控管理组和客服中心，由客服中心或监控组工程师向用户解释。
- ✧ 对遇紧急情况、不可控外力等情况，将有可能影响用户设备的正常运行，我司客户中心将



会及时以电话或书面形式通知用户，并力争在短时间内排出故障，确保用户的设备运行和业务开展。

## 11. 初装常见问题解答

(1) 服务器所占的 U 数如何计算?

答:  $1U=44.5mm$ ;

如果服务器带有滑轨, 则  $U \text{ 数}=\text{厚度}/44.5$ ;

如果服务器为不带有滑轨, 则  $U \text{ 数}=(\text{厚度}/44.5)+1$

(因为实际安装时需要配置托板, 托板占 1U 的空间);

注意: U 数的计算结果取最大整数, 如计算为 2.1U, 则实际占用 3U 空间

(2) 什么是机架式服务器?

答: 机架式服务器是专为 Internet 及数据中心环境设计的服务器, 体积大小符合标准机柜安装要求。

(3) 为何推荐采用带滑轨的机架式服务器?

答: 原因在于:

a、可以节省租用空间, 降低客户的成本, 不带滑轨的服务器将多占用 1U 空间。

b、带有滑轨服务器之间不存在设备堆叠现象, 能够保证服务器之间的空隙, 便于机器散热, 从而有利于提高设备运行的稳定性, 最大限度的提高正常运行时间。

c、服务器出现故障时, 便于进行下架检修。

(4) 国科数据推出的机架尺寸空间如何?

答: 国科数据推出的机架尺寸为: 1100 (长)  $\times$  800 (宽), 机柜内高为 42U, 实际可用高度为 42U。

(5) 国科数据机柜每个机柜供电情况: 多少个插头, 提供多少 A(安培)电力?

答: 国科数据机房为每个机柜提供 2 路电源分配单元, 每路 20 个 C13 输出口和 4 个 C19 输出口, 提供最大电力为 20A-24A, 为给电力实际波动留下充分的余量, 一般正常状况下的电力将严格控制在最大提供电力的 75-80% 以下。

(6) 机柜插座不够, 能否自行扩接插座?

答: 不允许, 一方面是因为机房机柜的插座都是经过严格安全检测的, 保用期为 20 年, 而市面上的普通插座能难达到安全要求。另一方面是为保持每个机柜的布线统一。

(7) 客户没有电源线、网线等怎么办?



---

答：机房为客户提供经过检测的电源线、网线，同时负责客户设备的规范化安装，客户不需要自己动手安装（除非客户自己要求安装，但安装过程必须由国科数据机房工程师负责指导）。

(8) 设备上架需要客户自己安装吗？

答：不需要（除非客户自己要求安装，但安装过程必须由国科数据机房工程师负责指导），这项工作由机房工程师负责，客户只需要在安装完成后确认即可。

(9) 客户需要自带调试用的鼠标、键盘、显示器等调试设备吗？

答：原则上不需要，机房已经为客户准备好了常用的调试设备，但对于特殊的设备则需要客户自带（如 SUN 的某些服务器需要专用键盘、鼠标等）。

(10) 客户调试时如何正确使用供电设备？

答：客户在机房内进行初装或日常调试设备时(如使用显示器、笔记本或其它用电设备)，正确方法是使用机房墙壁上的维修专用 AC 电源插座，这样能够保证客户服务器的电力安全。

(11) 初装客户需要事先做何准备？

初次进设备上架的客户，需要提前一天通知机房工程师。尤其是整柜客户，需提前一天告诉机房工程师，具体要进几台设备？分别是些什么设备？机柜内设备连接的拓扑是如何的？以便机房工程师提前准备相应的机柜、线缆、标签等，节省现场装机的时间。

(12) 现场初装需要多长时间方可完成？

答：初装过程中所需时间的长短与客户的设备多少及准备情况有直接的关系。如果准备充分，双方配合得当，所用时间就较短。根据我们的经验：

(1)每台服务器装机时间大约会需要 30 分钟时；

(2)整柜安装可能需要 6-8 小时；

当然，装机时间要视具体情况而定；一般地，初装过程基本能在 24 小时内完成。

(13) 设备安装完成后，需要办理什么手续？

答：设备安装完成后，客户需按要求协助填写《国科数据客户设备信息表》的相关内容。将填写无误的设备信息表返给机房工程师，由机房工程师填写完成其他相关信息，双方签字确认，并加盖国科数据设备验收章，一式两份，各持一份。

(14) 由于服务器故障或系统升级需要将设备的临时搬迁，需要什么手续？

答：一般情况下，我们建议客户在机房现场进行故障排除和软件升级工作。如客户有特殊需要必须将设备临时迁出，请提前 24 小时通知客服代表，并将有关申请设备搬迁的传真至

---

机房(需客户签字并加盖公章)。机房经客户服务部门确认后,通知客户搬机,此搬迁费用由客户自行承担。

(15) 客户如何出入机房?

答:原则上,国科数据机房 24×7×365 向客户开放,所以初装完成后,正常情况下客户如需进入机房进行简单的调试,《客户授权工程师清单》上的授权人,可随时进机房调试。如果是非授权人进入机房,需要授权人的传真授权,未经授权的人员将禁止进入机房。

客户来机房调试,如届时需要机房工程师配合的,需要提前 6 小时通知机房进行预约。若有设备进出需求的,需要提前 24 小时与客服及机房确认。

(16) 客户登记的授权人离职,该如何处理授权人变更手续?

答:为了确保客户系统的安全,如果客户授权人离职,客户公司必须尽快办理授权人变更手续。客户公司需要及时向我公司客户服务代表通告,并将正式的客户授权人变更通知书,以书面或传真的方式发给客户服务部,以确保客户公司的设备安全。

(17) 如何获得交通的帮助?

答:请参考相应的机房交通示意图(见机房交通图),当客户工程师准备离开数据中心时,机房工程师可为客户提供叫车服务,车费由客户自付。

(18) 如何住宿?

答:客户工程师需要住宿时可向客户服务代表询问有关的信息,客户服务代表将提供了附近的宾馆的订房电话,客户可根据自己公司的财务规定标准选择住宿,费用需要客户自己支付。

(19) 如何获得更多帮助?

答:如果客户工程师在初装过程中遇到问题,可以与机房服务实施组工程师直接协商或随时联系客户服务代表协助解决。

SISDC

## 12. 法律法规

- ✧ 为加强非经营性互联网信息服务的管理,促进互联网信息服务健康有序发展,根据国务院颁布的《互联网信息服务管理办法》(国务院令第 292 号)等相关法令规范,用户不得从事色情、赌博、发送垃圾邮件等违法活动。
- ✧ 用户不得盗用其它客户的 IP 地址,如有发现,我司会直接断线处理,并要求赔偿相关损失。
- ✧ 对高带宽接入用户、多线路接入用户、下级代理商用户等,必须保证网络中无其他运营商和互联单位等的穿透流量接入,对查实确认的违规接入立即清退业务。

- 
- ✧ “先备案、后接入”，对于没有履行备案手续的网站坚决不予接入，用户私自发布未备案网站一经发现立即断网停止接入，对新增网站及 2010 年 8 月以前备案的网站备案信息实行现场核验制度。如逾期不办理核验的，按备案信息不真实处理，停止网站接入。如备案信息不真实，关闭网站并注销备案。
  - ✧ “先登记、后开放”，对分配的每个 IP 地址绑定的所有域名进行登记，未登记的 IP 地址的 80 端口默认保持关闭。



S I S D C