附件二

数据中心客户管理制度

数据中心作为主机托管的提供者，应尽力保障数据中心环境中的网络设备和服务器能够稳定、可靠地运行，从而达到高水平的管理，向客户提供高质量的服务。

作为数据中心的客户，有责任和义务来了解数据中心的客户管理制度，并遵守数据中心的有关规范，从而确保数据中心的正常运作，也为保障客户系统的安全运行创造了良好的环境和基础。

1、安全保密制度

- 1) 遵守国家有关法律、法规，严格执行中华人民共和国计算机信息安全保密规定。
- 2) 不得泄漏有关数据中心的机密信息，数据以及文件等
- 3) 不得泄漏服务器客户资料如帐号，密码等信息，严禁盗用其他客户的帐号和 IP 地址。
- 4) 未经授权，任何人都不得进入数据中心非公开区域，不得接触和使用数据中心或其他客户的设备，不得干扰和妨碍数据中心或其他客户的正常工作。
- 5) 未经许可，任何人不得随意变换机房内网络及服务器等设备的安装环境，不得擅自更改网络及服务器等设备的各项参数。
- 6) 严禁随意挪用、变换和破坏机房内的公共设施。
- 7) 配合数据中心管理人员和保安人员进行必要的安全检查。如有违反安全保密制度的情况，将视其情节轻重，根据数据中心管理规定，对当事人进行必要的处理。如果该行为构成犯罪的，将交由公安检察部门依法追究其刑事责任。

2、机房访问制度

- 1) 数据中心机房属于通信重地，应严格控制对数据中心和机房的访问。
- 2) 当来访者要求对数据中心或者其他包含有敏感信息的工作区域进行访问时，应事先向数据中心业务管理部门提出申请，在获得进入许可证后，由数据中心的工作人员全程陪同访问。
- 3) 对于未经授权进入的区域，客户人员不得随意进入或尝试进入。一经发现，将向客户有关方及数据中心的领导进行通报，如果情节严重，数据中心有权取消其访问权限。

4) 未经批准, 任何人员都不得将机房内的任何物品携带出机房, 且不得将机密文件、软件版本、技术档案、内部资料等携带出机房或对外泄密。

5) 人员进入机房, 禁止携带可能影响和威胁数据中心正常运行的物品, 诸如: 食品和饮料, 香烟, 易燃易爆物品, 危险气体, 酒精, 麻醉物品, 可能干扰计算机设备和通信的电磁设备, 放射性物品, 以及任何照相机及录音器材等。

6) 客户人员, 需要进入机房参观访问, 必须遵循机房相关规定并提出申请, 在申请得到批准后方可进入数据中心和授权区域。

7) 所有人员出入机房时, 应配合安全管理人员进行必要的安全检查。

3、环境管理制度

1) 注意保持所使用的办公环境和机房环境的整齐、清洁、有秩序。

2) 存放在办公区域和机房内的所属设备及用品应排列整齐。

3) 客户所属的文件、报告、资料等文档应由客户自己加以妥善保管, 如有遗失, 由客户自行负责。

4) 不准在办公区域和机房内吸烟、饮食, 严禁带入和存放易燃易爆物品。

4、设备管理制度

1) 客户设备进入机房上架后, 日常的设备操作以及保管由客户方在数据中心的工作人员自行维护和负责, 客户工作人员进入数据中心机房维护设备必须由数据中心机房工作人员陪同。数据中心机房工作人员负责客户在数据中心的出入安全授权。客户设备在进入机房时应填写设备清单, 签名后由客户保留回执, 在客户搬迁设备时以回执为凭证。

2) 客户设备需要运进/出数据中心机房时, 应安排在正常上班时间(周一至周五, 早 9:00 至晚 16: 30), 并需提前提出书面申请。

a) 新装用户由数据中心业务受理部门开新装工单, 在工单上须注明用户第一次安装设备的清单、机架位置。

b) 以后用户增加设备须提前一天向数据中心机房提出申请, 包括设备型号、安装数量、安装日期、加盖公章传真至相应服务商。

c) 用户更换设备、维修设备由数据中心业务受理部门开更换工单, 工单上必须注明更换设备清单。如果更换的设备超出原设备用电量, 用户须提前一天提出申请。

3) 客户在第一次新装设备、终止协议搬走设备及大规模调整设备时, 数据中心业务受理部门的客户经理应到达现场, 协助用户调测。机房在日常维护工作中遇到客户端问题, 或

在休息日用户需要紧急维修设备时，机房应与数据中心业务受理部门的客户经理主管联系，得到确认后方可实施。

用户签字(单位盖章)

日期： 年 月 日