

目录

目录	1
名词解释	3
1.Q: 文档提到金山云KIS云IDC, KIS是?	3
2.Q: 文档提到金山云公有云VPC, VPC是?	3
3.Q: 文档提到金山云KIS的DX服务, DX是?	3
4.Q: 文档提到金山云KIS云中跨AZ通信, AZ是?	3
5.Q: 文档提到金山云KIS云中跨Region通信, Region是?	3
6.Q: 文档提到金山云KIS云IDC VPN服务, VPN是?	3
7.Q: 文档提到金山云KIS云IDC的 DP交换机, DP是?	3
金山云混合云特点	3
1.Q: 什么是混合云?	3
2.Q: 为什么使用混合云?	3
3.Q: 为什么选择金山云的混合云的优势和特点是什么?	3
4.Q: 为什么选择金山云的混合云, 其公有云VPC的优势和特点是什么?	3
5.Q: 为什么选择金山云的混合云, 其私有云KingStack的优势和特点是什么?	3
6.Q: 为什么选择金山云的混合云, 其DX通道接入的优势和特点是什么?	3
7.Q: 如何将业务逐步迁移到金山云混合云?	4
8.Q: 如何购买金山云混合云KIS的云IDC、带宽等服务?	4
机房机柜规格	4
1.Q: 金山云KIS云IDC的机房是自有数据中心, 还是合作方数据中心?	4
2.Q: 金山云KIS云IDC的机房的设计标准是什么?	4
3.Q: 金山云KIS云IDC的机房都在哪些城市有, 海外是否有数据中心?	4
4.Q: 金山云KIS云IDC的机房的机柜储备量和规格是?	4
5.Q: 金山云KIS云IDC的机房的机柜电力和PDU规格是?	4
6.Q: 金山云KIS云IDC的机柜是否支持预留?	4
7.Q: 金山云KIS云IDC的机柜是否有锁, 如何做到物理隔离?	4
8.Q: 金山云KIS云IDC的机柜冷却方式是?	4
9.Q: 金山云KIS云IDC能否提供库房?	4
10.Q: 金山云KIS云IDC的机柜售卖最小和最大单位是什么?	4
11.Q: 金山云KIS云IDC的机柜售卖最短和最长售卖多长时间?	5
12.Q: 金山云KIS云IDC报价和收费方式是什么样的, 如何退款?	5
13.Q: 金山云KIS云IDC是否支持跨数据中心内网通讯, 如何收费?	5
服务器与网络设备租赁	5
1.Q: 金山云KIS云IDC提供可租赁服务器规格是?	5
2.Q: 金山云KIS云IDC提供可租赁交换机规格是?	5
IP与带宽资源	5
1.Q: 金山云KIS云IDC提供IP种类?	5
2.Q: 金山云KIS云IDC每机柜租用多少IP地址合适?	5
3.Q: 金山云KIS云IDC申请IP的最小和最大单位、步进的最小长度是多少?	5
4.Q: 金山云KIS云IDC申请IP时, 接受和不接受不连续IP的区别是?	5
5.Q: 金山云KIS云IDC同机柜扩容时新申请IP地址是和之前已经使用IP是否连续?	5
6.Q: 金山云KIS云IDC区带宽的计费规则是? 用户该如何选择?	6
7.Q: 金山云带宽流量的上下行最大限制是多少?	6
现场安装与代维	6
1.Q: 金山云KIS云IDC是否提供服务器交换机系统安装与配置服务?	6
2.Q: 金山云KIS云IDC提供哪些操作系统的安装服务?	6
3.Q: 金山云KIS云IDC是否提供布线服务, 能否提供线材?	6
4.Q: 金山云KIS云IDC日常的维护如何进行?	6
5.Q: 金山云KIS云IDC日常的维护都包含哪些内容?	6
6.Q: 金山云KIS云IDC日常的维护订单分那几类, 都如何用?	6

7.Q: 金山云KIS云IDC对工单的处理时间是多少?	6
8.Q: 金山云KIS云IDC不同工单处理时间差异为什么这么大?	7
9.Q: 金山云KIS云IDC提供哪些增值服务, 具体的使用的场景是什么?	7
10.Q: 金山云KIS云IDC固频巡检增值服务如何收费?	7
11.Q: 金山云KIS云IDC对安保有哪些管理方式和保障?	7
12.Q: 金山云KIS云IDC如何做到7*24小时现场服务?	7
13.Q: 金山云KIS云IDC提供的租赁设备若出现硬件故障, 厂家维护的时间是?	7
14.Q: 金山云KIS云IDC机房应急处理措施有哪些?	7
15.Q: 金山云KIS云IDC的控制台提供了哪些模板下载, 都做什么用?	8
16.Q: 金山云KIS云IDC的设备故障处理工单的提交和处理流程是?	8
私有云公有云互通	8
1.Q: 金山云KIS云IDC的DX服务的作用是什么?	8
2.Q: 金山云KIS云IDC如何与用户对接, 如何做到安全隔离?	8
3.Q: 用户在金山云KIS云IDC的核心交换机与金山云核心对接的IP地址用什么, 路由如何配?	8
4.Q: 用户IDC与金山云KIS云IDC的VPN对接点设备型号及支持的带宽?	8
5.Q: 用户IDC与金山云KIS云IDC的VPN硬件对接支持的配置模式?	8
6.Q: 用户IDC与金山云KIS云IDC的VPN对接软件的名字和版本是?	8
7.Q: 用户IDC与金山云KIS云IDC的VPN对软件对接的配置模式是?	8
8.Q: 金山云KIS云IDC与公有云VPC互通如何实现负载均衡的, 用户方应该如何配置?	9
流量监控	9
1.Q: 金山云KIS云IDC的监控系统支持哪些维度的监控, 有什么用途?	9
2.Q: 金山云KIS云IDC的监控系统监控的频率是?	9
3.Q: 金山云KIS云IDC的监控系统展示方式是? 数据保存多久?	9
4.Q: 金山云KIS云IDC的监控系统对比其他家的优势是?	9
扩容缩容问题	9
1.Q: 用户希望扩容机柜, 如何申请和部署?	9
2.Q: 用户希望扩容IP地址, 如何申请和部署?	9
3.Q: 用户希望扩容带宽, 如何申请和部署?	9
4.Q: 用户希望扩容与金山云internet出口互联端口数量, 如何申请和部署?	10
5.Q: 用户希望扩容与金山云VPC互联端口数量, 如何申请和部署?	10
6.Q: 用户希望扩容与金山云VPN专线互联带宽, 如何申请和部署?	10
7.Q: 用户希望扩容的服务器、交换机, 如何发工单?	10
8.Q: 用户希望下线或调整服务器、交换机配置, 如何发工单?	10
9.Q: 用户希望退租IP地址, 如何发工单?	10
10.Q: 用户希望退租internet互联端口, 如何发工单?	10
11.Q: 用户希望退租VPC互联端口, 如何发工单?	10
12.Q: 用户希望退租VPN专线, 如何发工单?	10
13.Q: 用户希望退租机柜, 如何发工单?	10
14.Q: 用户希望变更计费方式, 如何申请, 多久生效?	10
扩容缩容问题	10
1.Q: 用户在使用金山云KIS云IDC服务有一些反馈意见, 如何提交?	10

名词解释

1. Q: 文档提到金山云KIS云IDC, KIS是?

A: KIS是Kingsoft Integrated Service 的缩写。是金山云可以提供机柜、服务器、网络设备、IP、带宽、高速通道等资源统一租赁与托管服务的混合云服务平台。

2. Q: 文档提到金山云公有云VPC, VPC是?

A: VPC是Virtual Private Cloud的缩写。是指金山云可以提供由用户自由设定IP地址, 规划设计网络结构的公有云服务平台。

3. Q: 文档提到金山云KIS 的DX服务, DX是?

A: DX是Direct eXchange的缩写, 代表虚拟链路或者运营商线路连接的点到点的直接连接。

4. Q: 文档提到金山云KIS云中跨AZ通信, AZ是?

A: AZ是available zone的缩写, 代表一个独立供电系统的云计算数据中心。不同的AZ是由不同的发电厂提供的电源供应。

5. Q: 文档提到金山云KIS云中跨Region通信, Region是?

A: Region是指将几个相邻的AZ通过物理链路相互连接起来, 统一对外提供更安全、更灵活、更好冗余度的云计算服务。

6. Q: 文档提到金山云KIS云IDC VPN服务, VPN是?

A: VPN是Virtual Private Network的缩写。指两个物理隔离的网络通过硬件或者软件方式跨越Internet互联网建立一个虚拟的隧道连接。

7. Q: 文档提到金山云KIS云IDC的 DP交换机, DP是?

A: DP是Direct exchange Point的缩写。是金山云公有云VPC区, KIS云IDC区, 用户私有IDC区的互通中转点。

金山云混合云特点

1. Q: 什么是混合云?

A: 用户同时使用私有云, 公有云(还有云IDC, CDN, DX通道等)上的资源与服务, 并且可以随时在这些服务之间灵活的调度资源。

2. Q: 为什么使用混合云?

A: 可以融合私有云的安全高性能, 公有云的灵活高弹性, 云IDC的便捷高效率等优势, 定制适合各种业务场景的整体解决方案。

3. Q: 为什么选择金山云的混合云的优势和特点是什么?

A: 金山云混合云服务提供商, 同时拥有公有云VPC, 私有云, 云IDC, DX通道接入的完整的解决方案的云计算公司。

4. Q: 为什么选择金山云的混合云, 其公有云VPC的优势和特点是什么?

A: 金山云公有云采用VPC架构, 用户之间网络完全隔离, 支持自定义网络地址, 子网, 路由, 以及安全组, ACL等安全防护策略。同时公有云VPC和金山云云IDC, 客户IDC可以通过VPN等服务轻松打通, 实现两地三中心容灾部署, 构建完美的混合云。

5. Q: 为什么选择金山云的混合云, 其私有云KingStack的优势和特点是什么?

A: KingStack是金山云面向企业客户提供私有云产品, 支持异构虚拟化管理(KVM、VMware、Power VM等)、分布式存储、SDN、自动化运维平台等能力。结合KIS产品能够为客户提供托管私有云服务, 同时可以与公有云资源机房内网打通, 快速打造高速、安全、可控、弹性的混合云环境。。

6. Q: 为什么选择金山云的混合云, 其DX通道接入的优势和特点是什么?

A: 通过金山云现有10G国干骨干网、城域网波200G最大可扩展至16T带保护环网, 为客户提供TC接入点, 与金山云建立公网VPN专线等方式 实现:跨AZ, 跨Region之间的VPC Peering 互通、公有云VPC与用户私有云互通、公有云VPC与云IDC互通、用户私有

云与云IDC互通等任意资源间的互相访问。

7.Q: 如何将业务逐步迁移到金山云混合云?

A: 金山云会为您提供专业的团队对贵司的业务进行分析, 并提供合适的迁移方案。请联系您的用户经理或售前工程师工程师。

8.Q: 如何购买金山云混合云KIS的云IDC、带宽等服务?

A: 首先联系负责用户相关行业的金山云AM(客户经理)与售前工程师(电话, 邮件, 官网等方式), 描述用户的大致需求。售前工程师根据用户的需求定制需求单提交到金山云KIS云托管系统, 为用户创建金山云KIS云托管的相关账号。在系统核实用户需要的软硬件资源后, 通过用户的账号登录控制台, 即可以看到分配给用户的软硬件资源, 用户就可以发起“初装工单”, 使用金山云KIS云托管服务了。

机房机柜规格

1.Q: 金山云KIS云IDC的机房是自有数据中心, 还是合作方数据中心?

A: 目前金山云的KIS云IDC机房是合作数据中心, 金山云KIS云IDC自建的数据中心正在亦庄和上地建设中, 预计2019年可以开始投入使用, 届时会有2000个机柜可以投入使用。

2.Q: 金山云KIS云IDC的机房的设计标准是什么?

A: 金山云KIS云IDC机房满足国标A级T3+(北京、天津、广州)、和更高的T4(上海)标准。

3.Q: 金山云KIS云IDC的机房都在哪些城市有, 海外是否有数据中心?

A: 金山云KIS云IDC目前在北京有1个数据中心, 天津武清开发区1个数据中心, 上海有1个数据中心。广州有一个数据中心。海外机房如果用户的需求量较大, 可以和商务单独洽谈, 金山云KIS云IDC有美国与香港数据中心, 正在筹建的新加坡数据中心, 尚未开通KIS云IDC服务。

4.Q: 金山云KIS云IDC的机房的机柜储备量和规格是?

A: 金山云与各机房均签订了机柜租赁与预留协议, 保证各个数据中心的机柜有充足的机柜储备资源, 具体需求请联系AM(客户经理)与售前工程师咨询。

5.Q: 金山云KIS云IDC的机房的机柜电力和PDU规格是?

A: 所有机房统一双路每路20A, 北京和上海是10A C13-C14 PDU, 天津是10A 国标PDU, 以上PDU均有20个插孔。

6.Q: 金山云KIS云IDC的机柜是否支持预留?

A: 为了用户的扩容时便于布线的考虑, 金山云支持用户做机柜预留。预留的机柜需要支付一定的费用。

7.Q: 金山云KIS云IDC的机柜是否有锁, 如何做到物理隔离?

A: 每个机柜都有有机柜门, 对应有锁。如果用户有特殊的需求, 可以给用户更换专门的锁和钥匙, 如果用户租用的机柜较多, 还可以安装对应的通道门。

8.Q: 金山云KIS云IDC的机柜冷却方式是?

A: 两排相邻的机柜正面对立, 中间是冷风通道, 冷风从地板空吹出。如果用户租用的机柜较多或者对散热有更为严苛的要求, 可以加装通道门和专用的冷风导流管道。

9.Q: 金山云KIS云IDC能否提供库房?

A: 金山云有偿提供库房服务, 按照每平方米的方式计费。建议用户备用的服务器可以直接上架到机柜上, 先不加电即可。所有机架位都放不下的时候在租用库房的的空间, 因服务器较重, 建议用户不要码放过高, 避免最下面的机器变形, 变形严重可能导致无法上架到机柜。

10.Q: 金山云KIS云IDC的机柜售卖最小和最大单位是什么?

A: 最小售卖单位为1个机柜。最大根据金山云的储备量和用户的需求量, 如果超过金山云的储备量, 根据金山云与机房签订相关协议, 可以快速扩容, 以1~300个机柜一到二个月交付速度作为参考。

11. Q: 金山云KIS云IDC的机柜售卖最短和最长售卖多长时间?

A: 金山云KIS云IDC可以计费方式最小可以按日计费。最长售卖时间不限, 根据金山云和用户签订的合同, 以及金山云和机房签订的合同为准。除非遇到政策等不可抗力因素, 原则上用户可以一直租赁下去。

12. Q: 金山云KIS云IDC报价和收费方式是什么样的, 如何退款?

A: 报价分为正常使用、与预留两种。正常使用的机柜报价分为必选的机柜占用费与带宽使用费用(所有机柜可以共享带宽), 收费方式是每月月初付上个月费用, 退租下月按上月实际使用天数付款, 后付费不存在退款情况。

13. Q: 金山云KIS云IDC是否支持跨数据中心内网通讯, 如何收费?

A: 用户在金山云KIS云IDC的多个数据中心均有租赁机柜, 如果有需要, 用户可以申请开通跨机房内网互通服务。其中同Region(区域, 如北京Region包括天津武清与北京中经云机房)互通服务带宽免费, 只要支付相应的端口占用费即可, 跨Region(如北京和上海内网通讯), 除端口占用费之外, 还需要支付带宽占用费。

服务器与网络设备租赁

1. Q: 金山云KIS云IDC提供可租赁服务器规格是?

A: 见下表:

2017Q1	Type	CPU	MEM	HD	SSD	RAID/HBA	NIC	Power
GC	Compute	E5-2620 V4*2	64G	300G SAS *4	-	RAID	10G *2	240W
GS	Storage	E5-2620 V4*2	128G	300G SAS2 + 4T	12-	RAID	10G *2	350W

2. Q: 金山云KIS云IDC提供可租赁交换机规格是?

A: 见下表:

2017Q1	Type	配置信息	H3C	HUAWEI
network-T4	万兆ToR	48万兆光+440G光 双电源	LS-5820V2-52QF-H5	CE6810-48S4Q-EI
network-T	千兆ToR	48千兆电+410G万兆光 双电源	LS-5560-54C-EI	CE5855-48T4S2Q-EI-B
network-MG-T	管理网ToR	48千兆电+41G千兆光 单电源	LS-5120S-52P-EI	S5700-52P-LI-AC

IP与带宽资源

1. Q: 金山云KIS云IDC提供IP种类?

A: 金山云会为用户提供BGP IP, 静态IP(电信, 联通, 移动)。

2. Q: 金山云KIS云IDC每机柜租用多少IP地址合适?

A: 机柜20A的电力, 最多提供4400w电力, 44RU高。根据您的服务器耗电量和占的机架U位数, 以及是否虚拟化和虚拟化的比例计算用IP使用量。如果按照通常一台服务器300w左右计算, 2U高, 16个IP(可用14个)就可以满足要求了。

3. Q: 金山云KIS云IDC申请IP的最小和最大单位、步进的最小长度是多少?

A: 金山储备了充足的IP资源, 足够用户使用, 申请的最小单位是每机柜16个IP。最小的步进单位也是16个。

4. Q: 金山云KIS云IDC申请IP时, 接受和不接受不连续IP的区别是?

A: 因为IP地址CIDR子网划分的限制, 当用户申请IP地址数量不是16, 32, 64, 128, 256(以及256的整数倍)时, 如果用户要求一定是连续的IP地址, 给分配的IP必须是向上取整的。举个例子用户申请48个, 如果用户要求一定是连续的IP地址, 则会为用户分配64个IP并按照64个IP收费。如果用户可以接受非连续的IP地址, 金山云会在地址池中选第一个可用的连续32个IP, 然后在可用地址中再选第一个可用的连续16个IP, 这两段IP不能保证是连续的。考虑到用户网关和路由配置简洁性、服务器管理便捷、IP地址汇总等问题, 建议用户选择连续的IP地址。

5. Q: 金山云KIS云IDC同机柜扩容时新申请IP地址是和之前已经使用IP是否连续?

A: 扩容申请的IP地址, 不保证和之前已经获取的IP地址是连续的、能汇总在一起的(因为中间的IP地址可能已经分配给其他用户), 请用户在第一次使用时尽量多申请一些, 做好提前预留。

6.Q: 金山云KIS云IDC区带宽的计费规则是? 用户该如何选择?

A: 金山云KIS云IDC带宽计费规则主要是两大类, 固定带宽, 以及保底+峰值两种方式。其他方式需要用户和商务单独洽谈, 并上报审批。

	固定带宽	保底+峰值	峰值 第1峰、第4峰	97\95峰值	流量计费
特性	适用burst比较少, 流量稳定的业务场景	适用于有业务burst场景	按照实际业务使用情况	按累计可使用的总流量计费	
说明	开通带宽即限速带宽	需配置限速, 避免非预期的业务突发增加带宽费用	适用于大用户, 需要审批	需要配置限速, 避免非预期的业务突发增加带宽费用	

7.Q: 金山云带宽流量的上下行最大限制是多少?

A: 最大限制100Gbps。

现场安装与代维

1.Q: 金山云KIS云IDC是否提供服务器交换机系统安装与配置服务?

A: 金山云可以提供服务器的系统安装, IP配置等服务。但是网络设备因为个性化配置与安全保密问题, 需要用户提前自行配置或者通过team-view等方式远程到现场代维人员的PC上远程配置。

2.Q: 金山云KIS云IDC提供哪些操作系统的安装服务?

A: 金山云可以为用户安装当前主流的window以及linux各种发行版, 一些特殊的、过旧或者超新版本如果用户可以提供镜像, 金山云也可以提供安装服务。

3.Q: 金山云KIS云IDC是否提供布线服务, 能否提供线材?

A: 金山云可以为用户提供有偿的布线服务, 并且可以提供1G/10G光纤, 40G MPO光纤购买。

4.Q: 金山云KIS云IDC日常的维护如何进行?

A: 日常的维护需要用户在金山云新版控制台提交维护工单, 在工单中请写明设备的上架位置(如果设备已经上架), 设备SN, 写明操作内容, 备注内容, 并留下用户正确联系方式, 以便现场代维人员与用户取得联系。

5.Q: 金山云KIS云IDC日常的维护都包含哪些内容?

A: 根据日常操作类型做了大致的归类, 分为“交换机/光纤/网线链路支持、网络设备/服务器故障支持、人员进出授权办理、网络布线、协助设备下架、协助设备上架、系统密码更改、设备进出办理、快递签收服务”几大项, 如果用户的需求不在如上内容里, 可以先勾选一个相近的选项, 然后在“问题描述”中写明用户要进行的操作即可。

6.Q: 金山云KIS云IDC日常的维护订单分那几类, 都如何用?

A: 工单分为两大类, “初装工单”和“现场支持”。初装工单只在该机柜第一次加电上架交换机和服务的时候使用。其他的维护操作都发起“现场支持”工单即可。在已经上架过服务器和交换机的机柜新增服务器等, 只需要发起“现场支持”-“协助设备上架”工单即可。

7.Q: 金山云KIS云IDC对工单的处理时间是多少?

A: 如果是线上紧急故障需要处理类任务, 用户可以电话到金山云, 金山云会高优第一时间处理, 如果是日常的变更操作, 一般会在第二个工作日交付(金山云KIS云IDC的割接窗口在凌晨2点)。下面是服务和承诺处理时间的参考表。

服务范围	IDC服务内容	服务条件	SLA	报价
托管机柜含服务	快递签收服务	仅签收（不拆封），不接受任何费用垫付。	当天完成	免费
		仅负责签收物流包装完整，数量匹配的快递。不负责确认设备可用性		
	联系快递上门取件服务	仅限顺丰且不提供任何垫付费用	当天完成	免费
	7*24小时响应	割接通知、故障通告及技术支持响应	当天完成	免费
	IDC人员进出授权办理	需提前1个工作日通知，人员姓名、身份证、电话、单位名称	当天完成	免费
	协助设备上架/下架	需提前3个工作日告知上架需求，接线规则	20台以内1个工作日内完成，大于20台2-3个工作日完成	免费
	机柜电量预警通知	机柜电量达预警时提供通知，并后续进行处理	发现后1个小时内完成通知	免费
	协助厂家维修	陪同厂家确定指定维修机器	单台1小时内完成	免费
	设备重启	提供准确的SN及设备位置	当天完成	免费
	设备进出手续办理	需要提前1个工作日通知，提供设备信息及数量	当天完成	免费
	到货设备验收	验收设备到货是否硬损	当天完成	免费
	设备电源线绑扎		上架完成后1-2个工作日内完成绑扎	免费
	配置系统/管理IP	根据客户提供信息进行处理	单台4小时内完成	免费
	用户系统密码更改	根据客户提供信息进行处理	单台4小时内完成	免费
	系统安装	安装介质由客户提供	10台/天	免费
	可热插拔故障硬盘更换	提供准确的SN及硬盘信息，不对机器进行拆卸维修	单台1小时内完成	免费
	可热插拔故障电源更换	提供准确的SN及电源信息，不对机器进行拆卸维修	单台1小时内完成	免费
	故障光纤网线更换	根据客户提供信息进行处理	单台4小时内完成	免费
	服务器故障光模块更换	根据客户提供信息进行处理	单台4小时内完成	免费
	交换机故障光模块更换	提供准确的SN及电源信息，不对机器进行拆卸维修	单台4小时内完成	免费

8.Q：金山云KIS云IDC不同工单处理时间差异为什么这么大？

A：因为有些工单是现场代维、金山云后台可以直接快速处理并实施部署的支持的，有些工单是需要金山云售前工程师与运营团队核对资源走相应审批流程后才能实施部署。当用户的变更工单涉及到IP地址扩容，带宽扩容，新增公有云VPC互通，VPN专线接入，服务器交换机租赁等这些涉及库存变化、影响每天的计费核算类型的变更时，会需要金山云KIS云IDC售前工程师与运营团队核对资源，核对账单的，所以工单的处理时间会不同程度的有所变长，请用户谅解，用户可以联系用户的售前工程师工程师定期更新工单进度。其余工单均会按照承诺时间处理。

9.Q：金山云KIS云IDC提供哪些增值服务，具体的使用的场景是什么？

A：目前金山云免费提供每月1次的巡检服务，提供可以帮助用户查看设备运行状态的告警灯等基本服务。如果用户需要，金山云可以提供按需每天的1~4次的增值固频巡检，可以提供温度，湿度，用电量等更为丰富的巡检信息，并支持用户定制化巡检内容，每次巡检后均会出具相关巡检报告。报告的模板请咨询售前工程师获得。

10.Q：金山云KIS云IDC固频巡检增值服务如何收费？

A：固频巡检的增值服务，是按照当月出现的最多巡检机柜数收费。举例说明，如果客户10号巡检的机柜数量是20个，11号开始您取消了2个机柜的巡检服务，当月仍旧按照20个机柜巡检服务收费，下月开始按照18个机柜巡检服务收费。因为金山云会根据客户提出的最大巡检频次去雇佣相应规模的外包人员，而外包人员的最小雇佣时间周期为1个月。

11.Q：金山云KIS云IDC对安保有哪些管理方式和保障？

A：金山云KIS云IDC机房所在楼宇均有物业门禁服务，只有在金山云KIS控制台提交了入室申请，并留下正确的姓名、电话、身份证号，经金山云核对无误后发起入室申请后，用户才能持有效身份证件在外包人员陪同下进入金山云机房。

12.Q：金山云KIS云IDC如何做到7*24小时现场服务？

A：金山云所有KIS云托管机房均安排了7*24小时的外包代维服务，并配有值班电话，专门的noc工单系统，以及应急处理的即时通讯的群（QQ/微信等），可以保障用户在出现紧急故障时，可以以多种方式并行通知到现场，第一时间到现场高优处理故障。

13.Q：金山云KIS云IDC提供的租赁设备若出现硬件故障，厂家维护的时间是？

A：金山云与服务器和网络设备厂家签订的是NBD（下一个工作日）上门维护保修。如果您的业务特别紧急，服务器负载过大，或者涉及如核心交换机等影响全局的故障，金山云提供额外付费的临时借用服务，帮用户应对设备维修这段时期。

14.Q：金山云KIS云IDC机房应急处理措施有哪些？

A：金山云KIS云IDC数据中心的设备、链路均是双台，双路连接。上线售卖前，均做过Internet出口故障，所有功能集群故障

演练。在用户对接完成后，用户业务正式上线前，建议用户与金山云一起做相关的链路，设备故障演练。针对核心设备金山云均部署了全方位检测（流量，路径，可达性等）与告警系统（邮件，短信电话等）并配备7*24值班电话，第一时间发现故障。金山云与设备厂家及链路供应商均签订了高标准SLA协议，保证故障第一时间高优处理。

15. Q：金山云KIS云IDC的控制台提供了哪些模板下载，都做什么用？

A：包括如下几个EXCEL表格模板，可以到控制台，“云IDC”，“资产维护”，“文档中心”，“常用模板下载”。

表格	用途
KIS业务需求信息.xlsx:	1. 在用户和售前工程师咨询后根据您的需求填写的需求表，用户向金山云提交机柜，IP地址，带宽，服务器租赁等资源的使用申请；2. 在IP地址扩容时候发起初装工单使用，机柜需求量填写0即可。
上架信息表.xlsx:	在第一次上架交换机，服务器时候发起初装工单时候使用。用来告诉现场代维工程师服务器和交换机的上架位置。
网络布线表.xlsx:	在上架服务器，交换机等设备时，提供给现场代维布线，连线的依据。
资产信息表.xlsx:	在用户将自带服务器，网络设备等发往金山云KIS云IDC时候需要填写，供现场代维收货核对使用。
人员进出授权办理信息表.xlsx:	用户希望进入机房前需要填写该表，填写正确姓名，身份证号，电话公司等信息。现场有登记信息后方可允许用户进入。

16. Q：金山云KIS云IDC的设备故障处理工单的提交和处理流程是？

A：上线设备故障，用户可以“云IDC”>“资产管理”>“设备”中根据SN或者机架为找到该设备，勾选该设备，在发起“现场支持”工单，描述中写清处理步骤。留下用户的正确的联系方式。金山云确认订单后，现场代维人员收到故障工单会联系您，处理完故障后会提交处理反馈，用户检查处理结果后完成现场工单结单，用户提交评价。如果遇到紧急故障需要马上处理，可以致电金山云售后服务电话400-028-9900。

私有云公有云互通

1. Q：金山云KIS云IDC的DX服务的作用是？

A：用来连接用户私有IDC与用户金山云KIS云IDC，用户私有IDC与用户在金山云公有云VPC区，用户在金山云KIS云IDC与用户在金山云公有云VPC区，使得不同物理位置的数据中心之间有等同于点到点直连的，安全的、高速的内网通讯

2. Q：金山云KIS云IDC如何与用户对接，如何做到安全隔离？

A：金山云有独立的运行KIS云IDC万兆核心交换机。综合考虑到稳定性与安全性等问题，与用户的核心交换机交换之间进行网络层的点到点连接，用户服务器的网关放在用户自己的核心交换机上，金山云和用户互指静态路由的方式。不同的租户采用不同VRF隔离，租户间路由完全隔离，流量相互隔离。

3. Q：用户在金山云KIS云IDC的核心交换机与金山云核心对接的IP地址用什么，路由如何配？

A：根据用户的要求可以1条至多条10G/1G端口互联，由金山云分配对应的掩码长度为30的1至多对IP地址。互联的点到点地址，金山云测试用第一个可用IP（IP地址末尾编号小的），用户使用第二个可用IP地址。租户默认路由指向金山云，金山云将用户租用IP段的路由指向用户。可以根据用户的业务要求实现多链路负载均衡ECMP，或者是主备active-standby模式。两端都做好Track/SLA的配置来检测链路和端口的状态，防止路由失效。

4. Q：用户IDC与金山云KIS云IDC的VPN对接点设备型号及支持的带宽？

A：每个金山云KIS云IDC机房，都有专门的VPN硬件设备。如果用户的IDC硬件设备支持，创建GRE over IPsec或者IPsec over GRE的加密隧道。如果用户使用软件vpn或者硬件设备不支持，可以建立Site to Site的IPsec VPN隧道。金山云的SGW安全设备放开了VPN相关策略，用户在托管机房放置自己的专用VPN设备或者部署软件VPN服务器也是支持的。

5. Q：用户IDC与金山云KIS云IDC的VPN硬件对接支持的配置模式？

A：金山云推荐使用site2site IPsec VPN或者GRE over IPsec VPN的方式。IPsec over GRE 因为不同的第三方厂商支持与匹配的关系，不建议使用。配置方式可以参考文档：金山云IPsec VPN接入说明v1.5.pdf

6. Q：用户IDC与金山云KIS云IDC的VPN对接软件的名字和版本是？

A：因软开源软件吞吐和稳定性问题，金山云并不支持这种方式。用户可以自行配置，金山云的SGW网关放开了相关端口。

7. Q：用户IDC与金山云KIS云IDC的VPN对软件对接的配置模式是？

A: 因软开源软件吞吐和稳定性问题, 金山云并不支持这种方式。金山云可以提供一个参考文档: 金山云IPSec VPN接入说明 v1.5.pdf

8. Q: 金山云KIS云IDC与公有云VPC互通如何实现负载均衡的, 用户方应该如何配置?

A: 通过在金山云公有云VPC提交工单, VPC去公有云控制台“网络”, “高速通道”处发起去往KIS云托管区IP地址的连接。在金山云与KIS云IDC区发起VPC区公有云互通工单(这样才有用户的核心交换机到与公有云DP交换机的物理连线, 现场会帮用户布线, 插模块, 连线)。然后在用户的金山云KIS云托管区内网核心, 将去往金山云公有云VPC的网段的负载均衡等价路由指向金山云两台DP交换机。金山云会在DP处配好双向的负载均衡等价路由。DP本身是VRF based 隔离不同用户流量, 并会和VPC区建立租户合理的vxlan tunnel。

流量监控

1. Q: 金山云KIS云IDC的监控系统支持哪些维度的监控, 有什么用途?

A: 5个维度。

1. 可以针对互联出口监控整个出口的流量(在金山云KIS云IDC的总流量, 便于用户判断及时扩容缩容)。
2. 针对每个网段监控流量(用户把不同业务分配不同段的IP地址即可实现针对不同业务的监控)。
3. 针对每个IP的监控(实现针对特定重要的服务器的监控)。
4. 针对某个特定端口流量监控(用户可也吧特定单个或者多个业务映射到单个或者多个IP段, 让单个多个IP段映射到特定端口, 监控改端口流量就可以实现定制化监控)。
5. IPSec VPN流量监控, 即监控用户IPSec VPN的流量。

2. Q: 金山云KIS云IDC的监控系统监控的频率是?

A: 监控数据每60s收集一次, 显示页面支持用户实时刷新。

3. Q: 金山云KIS云IDC的监控系统展示方式是? 数据保存多久?

A: 支持以小时, 1天, 3天, 7天, 30天以及自定时间方式查看数据, 可以用鼠标选取特定时间段, 或者特定时间点的方式展示监控数据。金山云的数据最长保存6个月, 如果用户有额外要求, 可以使用对应API将数据保存到IDC的监控机上, 实现超过6个月数据存储。

4. Q: 金山云KIS云IDC的监控系统对比其他家的优势是?

A: 金山云的监控系统检测的目的IP是实时访问金山云的用户IP(而不是大部分友商监控特定点固定IP), 监控的结果可以真正的反映出托管在金山云的用户用户的实际访问网络质量。

扩容缩容问题

1. Q: 用户希望扩容机柜, 如何申请和部署?

A: 扩容机柜, 需要和负责您的AM(客户经理)沟通具体需求, 需要机柜数量, 每机柜的IP地址数量, 是否租赁交换机, 服务器等。售前工程师为用户提交“KIS业务需求信息.xlsx”并审核完成后, 在用户的控制台即可看到对应资源, 由用户发起“初装工单”, 即可。根据用户新申请的机柜号和之前机柜号, 可以请现场人员预估一下布线距离, 决定是新上架交换机或者是跨机柜部署服务器的上联光纤、网线。如果机柜都在一个机房模块空间, 用100米以内的光纤足、网线够覆盖了。如果机柜跨2个机房模块(一般几个模块200机柜以内, 我们在同一个机房会有多个模块), 且实际距离超过300米(千兆服务需要双绞线则距离就不够了, 必须要新上交换机了), 万兆服务器和交换之间都要部署长距离模块, 32个长距离的模块和单模光纤的成本和一台万兆交换机非常接近了, 建议用户新上一台交换机。

2. Q: 用户希望扩容IP地址, 如何申请和部署?

A: 新增IP地址, 需要在金山云KIS云IDC控制台“云IDC”, “资产维护”, 工单类型选择“出装服务”, 填写“KIS业务需求信息表”。填写需要的IP数量, 机柜填写0即可。工单审核完成通过后, 增加完的IP地址, 可以在IP资源中查看, 需要用户在“云IDC”, “资产管理”, “IP地址”处, 勾选新增的IP地址段, 然后点击“映射出口地址”, 选择对应的出口IP(选所有的是负载均衡, 选1个则只会走单条链路), 金山云会在后台为用户添加回指路由。更改映射端口的工单完成后, 您即可以使用该IP地址了。

3. Q: 用户希望扩容带宽, 如何申请和部署?

A: 如果用户已经多次收到金山云发送的带宽变化率或者最大值超过限定阈值值的警邮件, 又或者是用户预期内的业务扩容缩容, 需要调整internet出口带宽, 可以通过“云IDC”, “资产管理”, “带宽”, 选定需要调整带宽的IP地址段, “调整带宽”, 输入期望调整后的带宽即可。

4.Q: 用户希望扩容与金山云internet出口互联端口数量, 如何申请和部署?

A: 新建“现场服务”工单, 勾选“网络布线“, 备注写明扩容与金山云internet出口互联端口数量, 用户交换机的机架位, 端口。用户自行新增从该端口出方向的路由。金山云会增加对应的回指路由。

5.Q: 用户希望扩容与金山云VPC互联端口数量, 如何申请和部署?

A: 新建“现场服务”工单, 勾选“网络布线“, 备注写明扩容与金山云VPC互联端口数量, 用户交换机的机架位, 端口。用户自行新增从该端口出方向的路由。金山云会增加对应的回指路由。

6.Q: 用户希望扩容与金山云VPN专线互联带宽, 如何申请和部署?

A: 控制台“云IDC”, “资产管理”, “IPSec VPN”, 选择用户调整后的带宽。

7.Q: 用户希望扩容的服务器、交换机, 如何发工单?

A: 如果是已经登记过的设备。可以通过“云IDC”, “设备”中找到(可以通过SN, 机架位, 设备型号, U位, IP等信息检索), 勾选该设备(自持多选), 点击“现场支持”, 会弹出针对该设备的现场支持工单。勾选相应的具体操作, 将问题和希望现场人员支持的内容描述清楚, 填写联系人和手机号码。现场人员会联系您, 协同您远程完成相关操作。如果是新寄送的设备, 需要先填写“资产信息表.xlsx”, “网络布线表.xlsx”, “上架信息表.xlsx”现场会代收快递, 代清点设备, 按照上架信息表.xlsx 将设备上架。如果需要代维安装操作系统, 配置IP, 发起“现场服务”工单, 写明安装的系统版本配置的IP信息等。

8.Q: 用户希望下线或调整服务器、交换机配置, 如何发工单?

A: 已经上线的设备, 您可以通过“云IDC”, “设备”中找到(可以通过SN, 机架位, 设备型号, U位, IP等信息检索), 勾选该设备(自持多选), 点击“现场支持”, 会弹出针对该设备的现场支持工单。勾选相应的具体下线操作。如果设备是用户自己的需要收回, 选择代发快递或上门自取, 代发快递请写清收货人地址电话。

9.Q: 用户希望退租IP地址, 如何发工单?

A: 如果您希望退租IP地址, 可以通过“云IDC”, “IP地址”勾选需要释放的IP地址段, 点击“释放IP地址”, 在弹出的窗口中点击确认。

10.Q: 用户希望退租internet互联端口, 如何发工单?

A: 如果您希望退租IP地址, 可以通过“云IDC”, “资产管理”, “端口”勾选需要释放的外网端口对应的IP地址, 点击“释放端口”, 在弹出的窗口中点击确认。

11.Q: 用户希望退租VPC互联端口, 如何发工单?

A: 如果您希望退租IP地址, 可以通过“云IDC”, “资产管理”, “端口”勾选需要释放的内网端口对应的IP地址, 点击“释放端口”, 在弹出的窗口中点击确认。

12.Q: 用户希望退租VPN专线, 如何发工单?

A: 控制台“云IDC”, “资产管理”, “IPSec VPN”, 将调整后的带宽为0。

13.Q: 用户希望退租机柜, 如何发工单?

A: 在“云IDC”, “机柜”, 中勾选相应的机柜, 然后点击机柜退租, 退租相应机柜。金山云会在您发起工单的第二天对机柜关电。您可以选择上门自取设备或者是由金山云快递将您的设备返还。

14.Q: 用户希望变更计费方式, 如何申请, 多久生效?

A: 如果用户的业务量变化, 涉及变更某项服务的计费方式, 需要用户线下向售前工程师, AM(客户经理) 提出申请, 经过金山云审批后, 下月生效。如更改带宽的计费方式由固定带宽+峰值计费变成97峰值计费, 当月申请, 下月1号生效。

扩容缩容问题

1.Q: 用户在使用金山云KIS云IDC服务有一些反馈意见, 如何提交?

A: 用户在使用金山云KIS云IDC服务时, 遇到的不便之处, 有什么改进的建议, 在和售前工程师售后反馈的同时, 欢迎您给金山云托管邮件组ksc-iceland@kingsoft.com发送邮件, 提出您的宝贵意见, 感谢帮助我们对产品进行优化, 我们会抽取其中具有建设性的反馈, 为您送上金山云的纪念品。

