

FAQ

Politique de gestion du débit d'air

1	<p>Quel est l'objet de cet avis sur la politique de gestion du débit d'air? Pourquoi Equinix applique-t-elle cette politique maintenant?</p> <p>Un environnement de centre de données sûr et durable est essentiel pour tous les clients. Equinix applique désormais de manière proactive ses politiques de gestion du débit d'air afin de protéger davantage nos clients des problèmes thermiques, tout en améliorant notre efficacité énergétique et la durabilité de notre service. C'est en vertu de l'application des Politiques standards d'Equinix sur l'utilisation des IBX, sections D6 et D9.</p> <p>Pour en savoir plus sur nos efforts, l'aperçu vidéo (en anglais) détaille les initiatives et les mesures prises par Equinix pour fournir un environnement de centre de données sûr et efficace.</p>
2	<p>Où puis-je en apprendre plus sur comment respecter la politique de gestion du débit d'air d'Equinix?</p> <p>Veillez consulter nos Directives d'installation pour le client (en anglais) pour voir comment garantir un débit d'air optimal afin d'assurer la sécurité de votre équipement et d'aider Equinix à maintenir un environnement de centre de données plus durable.</p>
3	<p>Quand mes cages/armoires seront-elles contrôlées pour vérifier leur conformité à la politique de gestion du débit d'air?</p> <p>Nous ne pouvons pas fournir de calendrier pour l'audit. Les audits sont réalisés périodiquement et nous ferons une demande d'accès à votre cage si une vérification s'avère nécessaire. Si vous désirez qu'Equinix réalise l'audit immédiatement, veuillez communiquer avec le Centre de services mondial, qui ouvrira pour vous un ticket Smart Hands facturable.</p>

Notifications d'application de la politique de gestion du débit d'air

4	<p>Quelle est la résolution prévue pour cette question? Que dois-je faire pour assurer la conformité avec les politiques d'Equinix?</p> <p>Votre premier courriel de notification comprenait une ou plusieurs images du problème, à moins que vous n'ayez une politique stricte de non-photographie. Veuillez consulter</p>
---	--

Politique de gestion du débit d'air

	<p>les Directives d'installation pour le client pour des informations sur les mesures nécessaires afin d'assurer la conformité de votre cage/armoire.</p> <p>À partir du 7^e jour après la notification, Equinix vérifiera si vous avez résolu le problème; c'est ce qu'on appelle la première vérification. Si le résultat montre que le problème n'a pas encore été résolu, vous recevrez une notification finale. La notification finale indique que vous avez trois jours pour résoudre le problème. Après ce délai, Equinix effectuera une deuxième vérification. Si le problème n'est toujours pas résolu, nous ouvrirons un ticket Smart Hands facturable en votre nom pour le résoudre.</p> <p>Vous pouvez faire une demande de prolongation ou de résolution immédiate tel que décrit ci-dessous.</p> <p>Equinix n'imposera pas la résolution de problèmes qui nécessiteraient des opérations de mise hors tension. Dans ces cas, vous recevrez un avis récurrent tous les 30 jours.</p>
5	<p>Puis-je faire une demande de prolongation? Si oui, comment?</p> <p>Pour les problèmes de confinement, tels que l'absence de panneaux d'obturation et d'autres accessoires nécessaires, nous demandons un délai de résolution de 10 jours. Vous pouvez demander jusqu'à deux prolongations de 10 jours, soit un total de 20 jours supplémentaires pour résoudre le problème vous-même. Vous pouvez demander la prolongation en cliquant sur le lien fourni dans les courriels de notification d'application de la politique. Le lien inclus dans le premier courriel de notification accorde une prolongation de 10 jours. Le lien inclus dans la notification finale accorde une seconde prolongation de 10 jours. Si vous avez déjà reçu le courriel de notification finale, une seule prolongation de 10 jours est encore disponible et la première prolongation ne peut plus être utilisée. Equinix enverra un courriel de réception pour confirmer que la demande a été enregistrée.</p>
6	<p>Est-ce qu'Equinix peut résoudre le problème pour moi immédiatement?</p> <p>Oui, un lien vous est fourni dans les courriels de notification d'application de la politique. Pour éviter toute duplication, veuillez utiliser ce lien pour demander qu'un ticket Smart Hands soit créé immédiatement afin de résoudre le problème. L'utilisation de ce lien garantit l'arrêt de toute notification ultérieure d'application de la politique. Nous confirmerons la création et la résolution de la commande par les canaux habituels, ainsi que dans le portail client Equinix Customer Portal.</p>
7	<p>Est-ce qu'Equinix fournit les matériaux requis?</p> <p>Nous fournissons gratuitement des panneaux d'obturation standards, des joints brosses et autres accessoires de confinement pour les armoires fournies par Equinix. Si vous avez besoin d'accessoires personnalisés ou spécialisés, veuillez prendre contact avec votre équipe responsable du compte pour plus d'informations.</p>

Politique de gestion du débit d'air

8	<p>Si je reçois une commande Smart Hands que je n'ai pas créée. Qu'est-ce que ça veut dire? Est-il possible de l'annuler?</p> <p>Si vous avez reçu une commande Smart Hands pour donner suite aux avis d'application de la politique de gestion du débit d'air, c'est parce que vous n'avez pas répondu aux deux courriels de notification. Si vous considérez que le ticket a été créé par erreur, veuillez communiquer avec le Centre de services mondial.</p>
9	<p>Pourquoi est-ce que je reçois cette notification? Comment puis-je apporter des modifications?</p> <p>Les notifications d'application de la politique sont envoyées par courrier électronique au premier administrateur principal associé répertorié dans le portail client Equinix (ECP) avec la cage/l'armoire pour lequel les notifications d'expédition sont également activées. Ceux-ci peuvent être ajustés sous Autorisations ou Notifications des services IBX dans ECP. Si aucun administrateur principal n'a activé les notifications d'expédition, les notifications sont envoyées à tous les administrateurs principaux associés à la cage/armoire.</p>
10	<p>J'ai reçu un avis à propos d'un équipement à débit d'air inversé, mais je ne peux pas résoudre ce problème. Que dois-je faire?</p> <p>Equinix n'exigera pas que ce type de problème d'équipement soit résolu, sauf s'il affecte directement un autre client. Cependant, nous continuerons à émettre des notifications tous les 30 jours indiquant que l'équipement est à risque afin que vous sachiez que nos accords de niveau de service thermique standards pourraient ne pas s'appliquer.</p>
11	<p>Comment Equinix saura-t-elle si j'ai résolu le problème?</p> <p>Avant d'émettre la notification finale ou, si requis, un ticket Smart Hands, Equinix effectue une vérification (deux au total pour chaque ticket). Durant cette étape de vérification, le personnel d'Equinix vérifie si le problème a bien été résolu ou non. Si le problème a été résolu, le processus est terminé; dans le cas contraire, une seconde notification est émise ou un ticket Smart Hands est créé, le cas échéant.</p>