

## よくある質問

### エアフロー管理ポリシー

<p>1</p>	<p>「エアフロー管理ポリシー通知」とは何ですか？なぜ今、Equinixはこのポリシーを施行しているのですか？</p> <p>安全で持続可能なデータセンター環境は、すべてのお客様にとって重要なものです。現在、Equinixでは「エアフロー管理ポリシー」を積極的に施行することにより、熱に関連する問題からお客様を守ると同時に、当社の省エネ体制とサービスの持続可能性の改善に取り組んでいます。このポリシーは、<a href="#">Equinixの「IBX使用に関する基本ポリシー」のD6およびD9セクション</a>の適用に基づくものです。</p> <p>当社の取り組みについては、<a href="#">動画</a>の概要をご覧ください。安全で効率的なデータセンター環境を提供するためにEquinixが行っている取り組みや活動を詳しくご紹介しています。</p>
<p>2</p>	<p>Equinixのエアフロー管理ポリシーに準拠する方法をさらに詳しく知るためにはどこにアクセスすれば良いですか？</p> <p>当社の「<a href="#">顧客向け機器設置ガイドライン</a>」をご覧ください。このガイドラインでは、お客様の機器の安全を守り、Equinixがより持続可能なデータセンター環境の維持するために、最適なエアフローを確保する方法について記載されています。</p>
<p>3</p>	<p>利用しているケージ/キャビネットが、エアフロー管理ポリシーに準拠しているかの監査は、どのようなタイミングで行われますか？</p> <p>監査のスケジュールについては、残念ながらお答えできません。監査は定期的に施行されています。監査が必要とされる場合は、ケージへのアクセスを当社からお客様にリクエストいたします。Equinixによる監査が直ちに行われることをご希望の場合は、グローバルサービスデスクにお問い合わせください。グローバルサービスデスクは、お客様からのご依頼に基づいてお客様へご請求可能（有償）なSmart Handsチケットのオープン代行をさせていただきます。</p>

### エアフロー管理ポリシーの施行通知

<p>4</p>	<p>この問題へのお客様の対処方法に関するガイドライン及びEquinixのポリシーを確実に遵守するためのプロセスにつきまして</p>
----------	--

## エアフロー管理ポリシー

	<p>最初の通知メールには、問題点に関する画像が含まれています(写真撮影禁止の厳格なポリシーがないお客様の場合)。ケージ/キャビネットがポリシーに準拠しているか確認するために実行すべきアクションについては、「<a href="#">顧客向け機器設置ガイドライン</a>」をご覧ください。</p> <p>7日目以降に、Equinixは問題が解決に至ったかどうかを確認致します。これを初回検証と呼びます。問題がまだ解決していないという結論が出た場合、最終通知が届きます。最終通知には、問題の解決に3日の猶予が残されている旨が記載されています。この有効期限を過ぎると、Equinixは2回目の検証を行います。この時点で問題が解決していない場合、問題を解決するために、お客様へご請求可能（有償）なSmart Handsを使ってお客様に代わって当社が対応を行います。</p> <p>期限延長や迅速な解決の要請を希望する場合は、下記詳細をご覧ください。</p> <p>電源を切る必要のある問題解決策は、Equinixでは実施していません。このような場合、30日ごとに通知がお客様に発行されます。</p>
5	<p><b>期限延長を申請できますか？できる場合、方法を教えてください。</b></p> <p>ブランクパネルやその他の必要な備品の紛失など、格納に関する問題については、10日間以内に問題を解決するよう当社ではお客様にお願いしています。ご自身で問題を解決する場合、10日間の猶予期間延長を最大2回まで、合計で20日間の延長をリクエストすることができます。延長をご希望の場合は、ポリシー施行通知メールに記載されているリンクをクリックしてリクエストしてください。最初の通知メールに記載されたリンクから延長リクエストを行うと、10日間の延長が許可されます。最終通知に記載されたリンクから同様のリクエストを行うと、2度目の10日間の延長が許可されます。最終通知メールをすでに受信しているお客様の場合は、最初のメールの延長リクエストは適用されず、10日間の延長は1度のみしかリクエストすることができません。リクエストがログに記録されたことを確認するため、Equinixから受理完了メールが送信されます。</p>
6	<p><b>Equinixに、問題を直ちに解決してもらうことはできますか？</b></p> <p>はい、ポリシー施行通知メール内にリンクが記載されています。重複を防ぐため、問題解決のためのSmart Handsチケットの発行はこのリンクからリクエストしてください。このリンクを使用すると、今後はポリシー施行通知の送信が停止されます。オーダーの作成と問題解決は、通常のチャンネルとEquinix Customer Portalで確認いたします。</p>
7	<p><b>Equinixは、必要な資材を提供していますか？</b></p> <p>標準規格のブランクパネル、ブラシストリップ、その他のキャビネット内に設置する備</p>

## エアフロー管理ポリシー

	<p>品は、Equinixにより提供されたキャビネットをご利用のお客様に無料で提供しています。カスタマイズされたものや特殊な備品を必要とする方は、担当のアカウントチームにお問い合わせして詳細をご確認ください。</p>
8	<p>オーダーを作成していないにもかかわらず、<b>Smart Hands</b>のオーダーを受け取りました。これはどういうことですか？キャンセルすることはできますか？</p> <p>エアフロー管理ポリシーの施行通知により<b>Smart Hands</b>のオーダーを受け取ったのであれば、2通の通知メールにお客様が返答されなかったことが原因となります。チケットの発行が間違っ行われた可能性がある場合は、グローバルサービスデスクにお問い合わせください。</p>
9	<p>この通知が送られてくる理由は何ですか？どのようなアクションが求められますか？</p> <p>ポリシー施行通知は、当該のケージ/キャビネットに関連づけられ、かつ、配送通知をオンに設定しているマスター管理者全員に電子メールで送信されます。この設定は、<b>Equinix Customer Portal</b>で変更することができます。マスター管理者全員が配送通知をオフに設定している場合、通知はケージ/キャビネットに関連づけられたマスター管理者全員に送信されます。</p>
10	<p>エアフロー機器が逆方向に設置されているとの通知を受けましたが、この問題を解決することができません。どうすれば良いですか？</p> <p>機器に関連するこのような問題は、他のお客様に直接ご迷惑がかかるような状況が生じていない限り、Equinixでは問題解決をお客様に義務づけてはいません。ただし、当社の標準規格の熱に関するSLAが適用されないことをお客様にご理解いただけるよう、機器がリスクに晒されている旨をお知らせする通知を30日ごとにお客様に送信いたします。</p>
11	<p>問題解決に至ったかどうかをEquinixはどのようにして確認するのですか？</p> <p>最終通知の発行、または必要に応じて<b>Smart Hands</b>チケットの発行を行う前に、Equinixは検証(チケットごとに合計2回)を行います。この検証の段階を通し、Equinixのスタッフは問題が解決に至ったかどうかを確認します。問題が解決されたことが確認できた場合、プロセスは終了します。解決に至っていないとの判断が成された場合、2回目の通知が発行されるか、該当する場合は<b>Smart Hands</b>のチケットが発行されます。</p>