

Perguntas frequentes

Política de gestão de fluxo de ar

1	<p>De que trata este aviso sobre a política de gestão de fluxo de ar? Por que a Equinix está aplicando esta política agora?</p> <p>Ter um ambiente seguro e sustentável nos data centers é algo fundamental para todos os clientes. A Equinix já está aplicando, de forma proativa, políticas de gestão de fluxo de ar para proteger ainda mais nossos clientes contra problemas térmicos e melhorar nossa eficiência energética e a sustentabilidade de nosso serviço, em conformidade com as seções D6 e D9 das Políticas Padrão de Uso de IBX da Equinix.</p> <p>Para saber mais o que temos feito, este resumo em vídeo detalha as iniciativas e ações realizadas pela Equinix para promover um ambiente seguro e eficiente nos data centers.</p>
2	<p>Onde posso me informar melhor sobre como cumprir a política de gestão de fluxo de ar da Equinix?</p> <p>Consulte as Diretrizes de Instalação do Cliente para ver como garantir um fluxo de ar ideal à segurança do seu equipamento e ajudar a Equinix manter um ambiente de data center mais sustentável.</p>
3	<p>Quando minha gaiola/racks serão auditados quanto à conformidade com a política de gestão de fluxo de ar?</p> <p>Não podemos informar um cronograma de auditoria. As auditorias são realizadas periodicamente e solicitaremos acesso à sua gaiola caso seja necessário auditá-la. Se quiser que a Equinix conduza a auditoria imediatamente, entre em contato com a Central de Atendimento Global, que abrirá um Smart Hands faturável em seu nome.</p>

Notificações de aplicação da política de gestão de fluxo de ar

4	<p>Qual é a resolução esperada para esse problema? O que preciso fazer para garantir conformidade com as políticas da Equinix?</p> <p>Seu primeiro e-mail de notificação incluiu imagem(ns) do problema, a menos que você tenha uma rígida política de proibição de fotos. Consulte as Diretrizes de Instalação do Cliente para saber que medidas tomar para garantir que sua gaiola/rack esteja em conformidade.</p>
---	--



Política de Gestão de Fluxo de Ar

	<p>A partir do sétimo dia, a Equinix fará uma primeira verificação para ver se você resolveu o problema. Se constatado que o problema ainda não foi resolvido, você receberá a Notificação Final. A Notificação Final determina que você tem três dias para resolver o problema. Terminado o prazo, a Equinix realizará uma segunda verificação. Se o problema não tiver sido resolvido, criaremos um pedido Smart Hands faturável em seu nome para resolver o problema.</p> <p>Você pode solicitar uma prorrogação ou resolução imediata, conforme detalhado abaixo.</p> <p>A Equinix não imporá resoluções a problemas que exijam operações de desligamento para ser resolvidos. Em casos assim, você receberá um aviso recorrente a cada 30 dias.</p>
5	<p>Posso solicitar uma prorrogação? Em caso afirmativo, como?</p> <p>Para problemas de contenção, como falta de painéis cegos e outros acessórios necessários, solicitamos prazo de resolução de 10 dias. Você pode solicitar até duas prorrogações de 10 dias, totalizando 20 dias adicionais para resolver o problema por conta própria. Você pode solicitar a prorrogação clicando no link fornecido nos e-mails de notificação de aplicação da política. O link no primeiro e-mail de notificação concede uma prorrogação de 10 dias. O link na notificação final concederá uma segunda prorrogação de 10 dias. Se você já recebeu o e-mail de Notificação Final, apenas uma prorrogação de 10 dias estará disponível, e a primeira prorrogação não poderá mais ser usada. A Equinix emitirá um recibo por e-mail para confirmar que a solicitação foi registrada.</p>
6	<p>A Equinix pode resolver o problema para mim imediatamente?</p> <p>Sim, enviamos um link nos e-mails que notificam a aplicação da política. Para evitar possíveis duplicações, use esse link para solicitar a criação imediata de um ticket Smart Hands para resolver o problema. Usar esse link garante que quaisquer outras notificações de aplicação da política sejam interrompidas. Confirmaremos a criação e a resolução do pedido pelos canais habituais e no Equinix Customer Portal.</p>
7	<p>A Equinix fornece os materiais necessários?</p> <p>Fornecemos gratuitamente painéis cegos padronizados, tiras de escova e outros acessórios de contenção para os racks fornecidos pela Equinix. Caso você precise de acessórios personalizados ou especializados, contate a equipe da sua conta para obter mais informações.</p>
8	<p>Recebi um pedido Smart Hands que não foi criado por mim. Do que se trata? Posso cancelar?</p>

Política de Gestão de Fluxo de Ar

	<p>Se você receber um pedido Smart Hands em decorrência dos avisos de aplicação da política de Gestão de Fluxo de Ar, foi porque não respondeu a dois e-mails de notificação. Se achar que o ticket foi gerado por engano, entre em contato com a Central de Atendimento Global.</p>
9	<p>Por que estou recebendo esta notificação? Como posso fazer alterações?</p> <p>As notificações de aplicação de políticas são enviadas por e-mail para o primeiro administrador mestre associado listado no Equinix Customer Portal (ECP) com o Cage/Gabinete que também tem as notificações de remessa habilitadas. Estas podem ser ajustadas em “Permissões” ou “Notificações de Serviços IBX” no ECP. Se nenhum Administrador Mestre tiver as Notificações de Remessa habilitadas, os avisos serão enviados a todos os Administradores Mestres associados ao Gaiola/Gabinete.</p>
10	<p>Fui notificado sobre equipamentos de fluxo de ar invertidos, mas não posso resolver esse problema. O que eu devo fazer?</p> <p>A Equinix não exigirá que esse tipo de problema de equipamento seja resolvido, a menos que esteja afetando diretamente outro cliente. No entanto, continuaremos a emitir notificações de que o equipamento está em risco, a cada 30 dias, para deixar você ciente de que nossos SLAs térmicos convencionais talvez não lhe sejam aplicáveis.</p>
11	<p>Como a Equinix saberá que resolvi o problema?</p> <p>Antes de emitir a notificação final ou, se necessário, um ticket Smart Hands, a Equinix faz uma verificação (duas no total para cada ticket). Nessa etapa de verificação, a equipe da Equinix constatará se o problema foi ou não resolvido. Se o problema tiver sido resolvido, o processo será encerrado; se não tiver sido, haverá emissão de uma segunda notificação ou geração de um ticket Smart Hands, se for o caso.</p>