

リモートハンドサービスのご案内

リモートハンドサービスは、何らかの事情によりデータセンターに入局できない場合や、入局までに時間がかかる場合に、弊社担当者がラック内の機器の目視確認等、ごく簡単な操作を代行するサービスです。

リモートハンドサービスにより生じた損害、損失につきましては、一切の補償をしかねます。あらかじめご了承の上、ご利用下さい。

■作業範囲

原則として以下3点のような5～15分程度の軽微な作業を承ります。

1	リセット	電源スイッチおよびリセットスイッチの操作により対象機器の再起動を行います。
2	目視確認	各種インジケータの表示状況を目視により確認します。
3	各種ケーブル挿抜	各種ケーブルの抜き差しや異なる機器への軽微なつなぎ替えなどを実施します。ケーブル挿抜の対象となるインターフェースは次の通りです。 対象：USB、ディスプレイ、LAN(UTP)、シリアル(RS232C)、PS/2、電源

※対象外の作業※

- ・エラーメッセージなどディスプレイを接続して目視確認する作業
- ・コマンド入力などキーボードおよびマウスによる操作を伴う作業
- ・指示された機器やスイッチ、ケーブルなどの特定が困難な作業
- ・ケーブル挿抜作業において、ケーブル長不足により作業が困難な場合
- ・指示内容が曖昧であったり、作業対象箇所を特定しづらいなど、間違った作業を行ってしまう可能性が高いと判断される場合
- ・ケーブル挿抜作業において、対象箇所を特定しづらかったり、「挿抜」作業の範囲を超え明らかに「配線」作業と思われるような場合
- ・指示された作業を行うにあたって、相当の時間(15分以上)を要すると判断される場合
- ・その他、何らかの理由により、作業困難もしくは作業を行わない方がいいと判断される場合

■事前準備

サービスをご利用いただく前に、必ずご準備ください。1と2は必須事項です。各機器、ケーブルのラベル貼付・タグ付が不十分と判断した場合は、サービスの受付をお断りする場合がありますので、ご了承ください。

1	機器の識別 (必須)	設置機器に番号や名前などを付けて下さい。 その番号や名前をラックの前後両方から認識できるよう機器にラベル貼付またはタグ付をして下さい。この番号や名前により指示を行っていただきます。
2	ケーブルの識別 (必須)	ケーブルの両端に番号や名前などを付けて下さい。 その番号や名前をラックの前後両方から認識できるよう機器にラベル貼付またはタグ付をして下さい。この番号や名前により指示を行っていただきます。
3	機器毎の情報 (任意)	異なる機器毎にインジケータや電源スイッチ、リセットスイッチ、各種インターフェースなどの位置や操作方法がわかる図もしくは写真をご提示下さい。

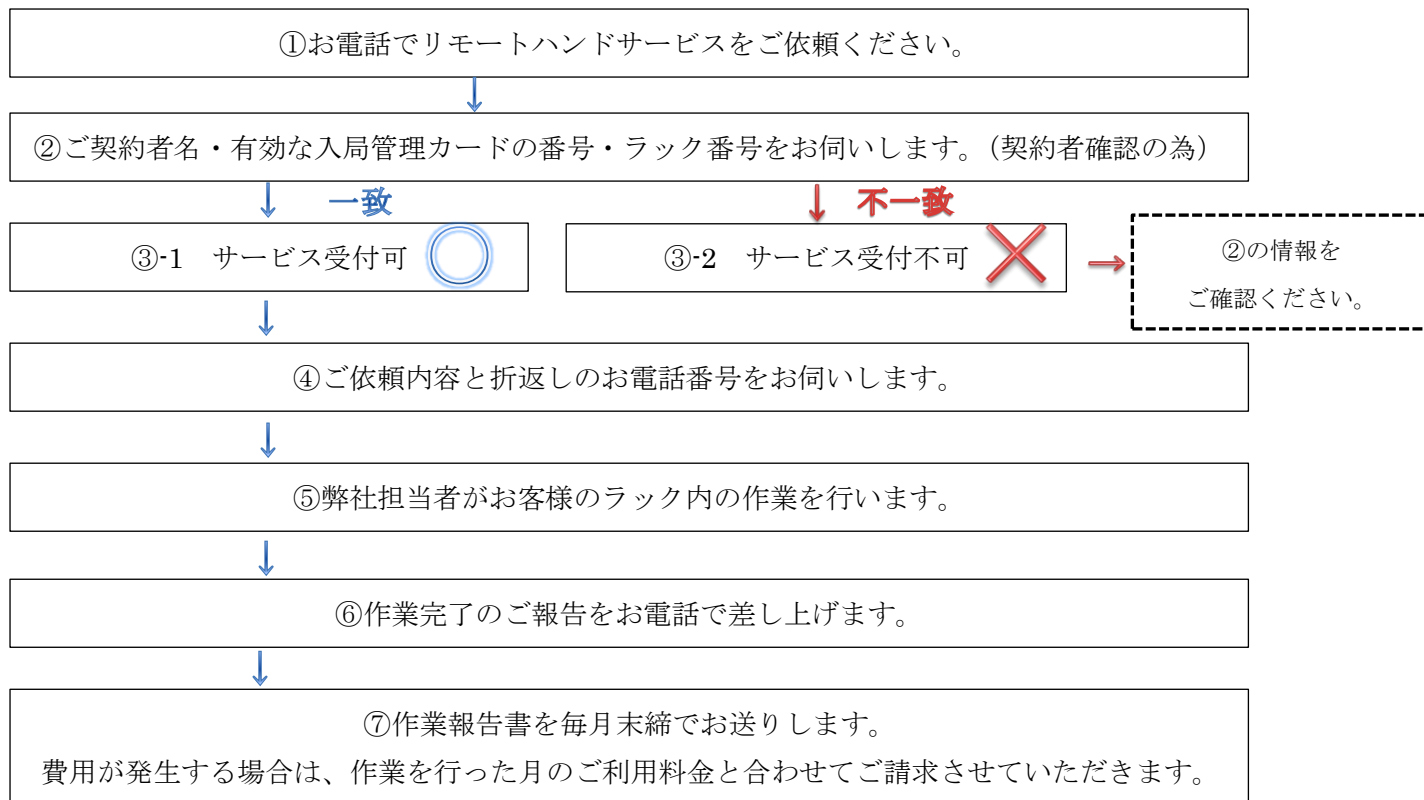
■費用

ご依頼いただいた月のご利用料金に合算してご請求させていただきます。

受付日時	費用
平日営業時間内 (10:00～18:00)	無料
平日営業時間外 (18:00～翌 10:00)	10,500 円/回
土日・祝祭日・年末年始 (終日)	

■ご利用の流れ

サービスの利用にあたっては、以下をご熟読の上、ご依頼ください。



【注意事項】

手順①・・・ご依頼日時によって依頼先の電話番号・費用の有無が異なります。

手順②・・・ご契約者名・ラック番号は登録確認書にてご確認ください。入局管理カード（契約者用）の管理番号は、お手元のカードにてご確認ください。（作業用カードの番号では受付できません）

手順④・・・ご依頼内容によっては、作業をお断りさせていただく場合があります。

手順⑤・・・作業を正確に行うため、ラックの前からお電話をさせていただく場合があります。

この際は、「非通知」でお電話させていただきます。

また、機器の特定や作業が困難な場合は、作業をお断りさせていただきます。

■その他

コロケーションサービスをご利用のお客様は、ラックの暗証番号をお知らせいただくか、ラックの合鍵を弊社に預けてください。ラック扉の開閉ができない場合は、作業を承ることができませんのでご注意ください。