

NTTPC サーバセンター ご利用の手引き

(東京第 7/東京第 8 サーバセンター共通版)

はじめに

本書「NTTPC サーバセンタ ご利用の手引き」は、お客さまにサーバセンタを快適にご利用いただくための必要な情報、ご利用に際しての注意事項を記載しております。サーバセンタをご利用になられる前に、必ずご一読いただきますようお願いいたします。

ご連絡先一覧

| | | |
|-------------|---|--|
| サーバセンタ総合受付 | TEL:03-5639-1670 E-Mail:svc-support@nttpcdc.ne.jp ※2021年5月11日よりメールアドレスが変更となりました。 | サーバセンタご利用に関するお問い合わせ、リモートハンド作業の際のご連絡先です。 |
| お客さまサポートサイト | URL: https://svc.arena.ne.jp/customers/index.html | サーバセンタご利用についてのお知らせ掲示並びに各申請を行っていただくサイトです。 |

目 次

| | | |
|-----|------------------------------|----|
| 1. | ご利用に際して | 3 |
| 1.1 | 受付時間 | |
| 1.2 | ご入室 | |
| 1.3 | 電力量 | |
| 2. | 東京第 7, 8 サーバセンターについて | 4 |
| 2.1 | 入室時間 | |
| 2.2 | エレベータ | |
| 3. | サーバセンターへのご入室について | 4 |
| 3.1 | サーバセンター入室方法 | |
| 3.2 | ご入室前の事前申請並びに入室可能時間について | |
| 3.3 | ご入室、ご退出の手続き | |
| 3.4 | キャリア回線故障時におけるキャリア回線工事業者の入室方法 | |
| 3.5 | その他ご利用にあたっての注意事項 | |
| 4. | 各種手続きについて | 10 |
| 4.1 | サーバセンターへの物品送付 | |
| 4.2 | 物品送付 | |
| 4.3 | 特殊・大型機器搬入、機器のお持込み | |
| 4.4 | リモート回線工事の手配方法 | |
| 5. | 各種サービスについて | 11 |
| 5.1 | 電源オプション | |
| 5.2 | 定期ファシリティチェック | |
| 5.3 | リモートハンド作業 | |
| 5.4 | バックアップメディア交換作業 | |
| 5.5 | 緊急入館サービス | |
| 6. | 各種申請について | 17 |
| 7. | 各種申込書 | 19 |

1. ご利用に際して

サーバセンタのご利用に際して、以下の点にご注意ください。

1.1 受付時間

24 時間 365 日対応

1.2 ご入室

- (1) 当サーバセンタへのご入室には、入室者カードおよび身分証明書(フルネーム入り)のご提示が必要です。ご入室の際には、必ずお持ちください。お持ちいただけないとご入室ができません。(※3.4 キャリア回線故障時におけるキャリア回線工事業者の入室方法、5.5 緊急入館サービスを除く)
- (2) 24 時間以上連続したご入室はできません。お手数ですが当日のご退室手続きと、翌日のご入室手続きを受付にて行ってください。
- (3) 当サーバセンタ内へ危険物のお持込は堅くお断りします。

1.3 電力量

契約電力量を超えるような機器収容は、堅くお断りします。なお、契約電力量を越える場合については、別途オプション契約をいただくか、別途ラックのご契約が必要となります。詳しくは、担当営業までお問い合わせください。

2. 東京第 7/東京第 8 サーバセンタについて

2.1 入室時間

24 時間対応 年中無休

2.2 エレベータ(人荷用・搬出入用)

東京第 7 サーバセンタ

| | 定格積載量 | 台数 | 出入口寸法 | かご内寸法 |
|------|----------|-----|---------------------------|--|
| 人荷用 | 350 kg | 2 基 | / | |
| 搬出入用 | 3,000 kg | 1 基 | 幅 1,700 mm 高さ 2,500 mm | 幅 2,000 mm 高さ 2,600 mm 奥行 2,400 mm |

東京第 8 サーバセンタ

| | 定格積載量 | 台数 | 出入口寸法 | かご内寸法 |
|-----------------|----------|-----|---------------------------|--|
| 人荷用 (1,2 号機) | 1,000 kg | 2 基 | / | |
| 搬出入用 (3 号機) | 3,800 kg | 1 基 | 幅 2,050 mm 高さ 2,700 mm | 幅 2,050 mm 高さ 2,700 mm 奥行 2,800 mm |

サーバセンタの住所などはセキュリティの関係上本資料に掲載しておりません。

ご契約時にお渡ししたご利用の手引をご覧ください。サーバセンタ総合受付 03-5639-1670 までお問い合わせください。その際、「ご契約者名」、「ネットワーク ID」および「ご契約ラック名」をご確認させていただくことがございますので、お手元にご契約内容をご確認できる書類等をご用意ください。

3. サーバセンタへのご入室について

3.1 サーバセンタご入室方法

(1) 入室者カードの発行

当サーバセンタへご入室される場合は、事前に当社から発行した入室者カード、及び身分証明書(フルネーム入り)「運転免許証、パスポート、社員証(顔写真真入)、住民基本台帳カード(顔写真真入)、在留カード、特別永住者証明書、マイナンバーカード(個人番号カード)」のご提示が必要となります。これらのご提示がない場合には、**いかなる場合のご入室もお断りします。**ただし、入室者カードをお持ちの方と同伴される場合に限り、入室者カードをお持ちでない方のご入室も可能です。

(2) 入室者カードの発行にあたって

発行申請にあたっては、当社所定の申込書の提出が必要です。

当サーバセンタにご入室される方の個別管理は行っておりませんので、ご契約代表者さま・ご利用責任者さまご自身によりサーバセンタにご入室される方へのカード配布、管理をお願いします。

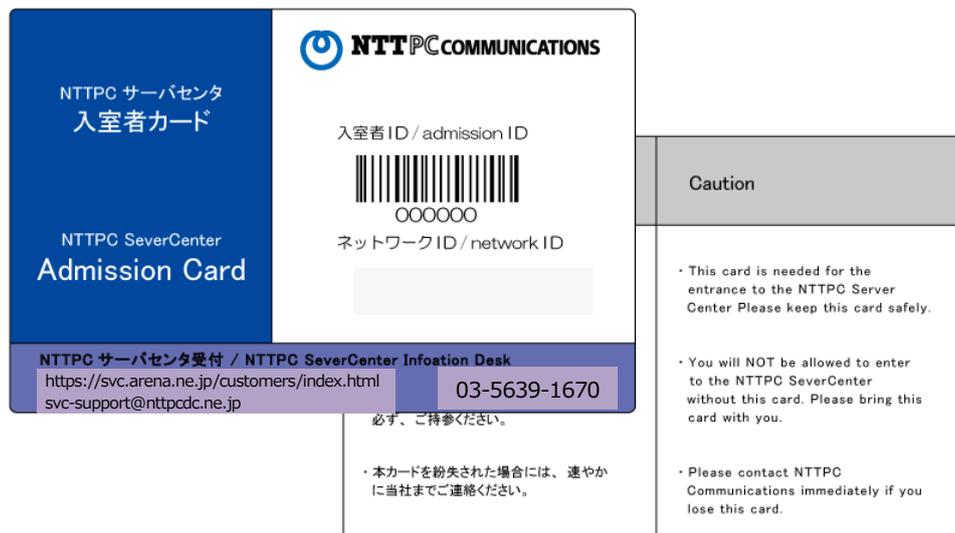
(3) カードの枚数

1 サービス契約につき、最大 10 枚までカード発行が可能です。セキュリティ確保のため、必要な枚数のみを申請ください。なお事後の追加発行も可能です。

(4) 作業可能ラックの制限

複数ラックご契約の場合、ご契約ラックの開錠権限をカード単位で制限する事も可能です。ご希望のお客さまは、「NTTPCサーバセンタ 入室者カード受領確認書兼情報変更申込書 (8. 各種申込書参照)」にて申請ください。

(5) 入室者カード



(6) 生体認証

当サーバセンタへ入室される場合は、生体認証装置での認証のためご入室者様全員の生体情報をご登録いただきます。登録情報は認証装置での認証以外には使用いたしません。また、登録いただいた情報は、ご退室手続きと共に削除いたします。

3.2 ご入室前の事前申請並びに入室可能時間について

当サーバセンタへ入室される場合は、お客さまサポートサイトからの事前申請が必要となります。

事前申請がない場合、サーバセンタへ入室することは出来ません。

(1) 事前申請

お客さまサポートサイト (<https://svc.arena.ne.jp/customers/index.html>) から入室申請を行ってください。

申請内容確認後、当社より受付承諾メールをお送りしますので、その内容をご確認のうえ当サーバセンタまでお越しください。

申請内容に不明な点がある場合は、お電話及び E-Mail でご連絡させていただきます。

(2) 入室可能時間

上記(1)の事前申請時に設定頂いた「入室予定日時」から「退室予定日時」の枠内のみ入室が可能です。それ以外の日時への入室をご希望される場合はお手数ですが別途の事前申請をご実施願います。

3.3 ご入室、ご退室の手続き

当サーバセンタにご来館されましたら、以下の手続きを行っていただきます。

東京第7サーバセンタ

- (1) 1階エントランス受付にて2階へお越しになられた旨をお伝え下さい。担当者が当社フロア専用セキュリティカードをお渡しいたします。ご不明な場合は、当サーバセンタ総合受付までご連絡下さい。
- (2) エレベータご利用の際はエレベータ内操作パネルにカードをかざしてから、2階ボタンを押して下さい。
- (3) 2階受付窓口にて入室者カードと身分証明書(フルネーム入り)をご提示下さい。
- (4) 受付にて、各入室者さまの生体登録(指静脈登録)を実施頂きます。また、入退室、ラック鍵ご利用に必要な番号が記載されたテンポラリーカードをお渡しいたします。
- (5) 事前に申請頂いたご契約ラックの鍵がご利用いただけます。各フロアマシン室内に設置されたラック鍵キーボックス記載の注意事項をご確認したうえでご利用願います。
- (6) ご退室時には、退室の旨を2F受付にてお申し出の上、手続きを行って下さい。その際、受付にてお渡ししたテンポラリーカードをご返却願います。また、お帰りの際は1階ビルエントランス受付に当社フロア専用セキュリティカードをご返却下さい。

東京第8サーバセンタ

- (1) 当サーバセンタにご来館されましたら、2階受付までお越しください。
- (2) 2階受付窓口にて入室者カードと身分証明書をご提示ください。
- (3) 2階受付にてゲストカードと引き換えに別途、セキュリティカードとカードホルダーをお渡します。入室者カードを入れて見えやすいようにご着用ください。
- (4) ご申請いただいたラックを受付担当者が開錠します。
- (5) ご退室時は、2階受付に退室の旨、お申し出いただき手続きを行ってください。セキュリティカード、カードホルダーと引き換えに、ゲストカードをお返しいたします。また、ご同伴者さまの入室表は必ず受付へご返却ください。ゲストカードを、1階セキュリティゲート手前の『ゲストカード回収機』へカードホルダーごと投入してください。投入と同時にセキュリティゲートが解放されますので、そのままご退館ください。

3.4 キャリア回線故障時におけるキャリア回線工事業者の入室方法

- (1) 原則、「3. サーバセンタへのご入室について」に従って入室手続きを実施の上、入室者カード、及び身分証明書(フルネーム入り)を所持したお客さまと同時に入室いただいた場合に、キャリア回線工事業者の入室を許可いたします。※なお、キャリア回線故障時に緊急で入室が必要な場合は、お客さまが業者と同時に入館が

可能でも下記手続きが必要となります。

- (2) (1)において、特別な事情により、入室者カード、及び身分証明書(フルネーム入り)を所持したお客さまが、キャリア回線工事業者と同時に入室できない場合は、お客さまサービス復旧を第一ととらえ、下記手続きを実施いただいた場合に限り、キャリア回線工事業者のみでの来館時は、入室者カードなしで入室を許可いたします。
 <入館までの手続き>

- ① **ご契約者様**においてお客さまサポートサイト(<https://svc.arena.ne.jp/customers/index.html>)から以下入室手続きを行っていただきます。
- ② Web からの「サーバセンタ入室依頼」申請において、「その他」欄に以下情報を全て記載してください。

キャリア回線故障対応

■作業情報

1.作業日時:2016/**/** 午後

1-1. 対象センタ及びフロア:

1-2. 引込回線種別:

1-3. 回線 ID:

またはキャリア回線番号:

2.引込先ラック番号:

3.作業内容詳細:

■作業業者情報

1.会社名

2.作業員候補者

<記入例>

キャリア回線故障対応

■作業情報

1.作業日時:yyyy/mm/dd 午後

1-1. 対象センタ及びフロア: 門前仲町 2F

1-2. 引込回線種別:ビジネスイーサワイド

1-3. 回線 ID:〇〇〇〇〇〇

またはキャリア回線番号:〇〇〇〇〇〇

2.引込先ラック番号:MC15-15

3.作業内容詳細:PD 盤から ONU 設置場所までのケーブルルート/ケーブル長確認、MDF 内調査

■作業業者情報

1.会社名

株式会社〇〇〇〇

2.作業員候補者

山田 太郎(ヤマダ タロウ)

青木 花子(アオキ ハナコ)

- ③ 申請情報をもとにサーバセンタ総合受付、および 2F 受付にて内容を照合します。

「その他」欄へ記載した情報と工事当日に 2F 受付にてキャリア回線工事業者より確認する情報に相違があった場合、セキュリティの観点からご入室をお断りさせていただきます。

必ず、事前にキャリア回線工事業者と情報を共有・確認の上、正確な情報を申請してください。

(以下は、ご入室をお断りする事例です。)

[例 1] 現地に着したキャリア回線工事業者の氏名が申請情報と異なっている(読み、漢字 含む)

【例 2】 回線 ID(またはキャリア回線番号)が、現地に到着したキャリア回線工事業者の伝える ID(番号)と異なる

【例 3】 引き込み先(入室先)のラック情報が違う

【例 4】 身分証不携帯 など

【注意事項】

・故障部位によっては、ビル管理エリア(EPS/MDF)への入室が必要になる場合があります。その場合は、現地受付時に「工事・作業届」(8. 各種申込書参照)を記載いただきます。

・故障切り分け後、新規回線敷設が必要になった場合で、回線 ID など当初の情報と異なる場合は後日、担当営業経由にて回線情報をお知らせください。

3.5 その他ご利用にあたっての注意事項

(1) 飲食・喫煙について

各サーバセンタにより異なります。

なお、両サーバセンタともマシン室(サーバ室)への飲食物のお持込並びに、同室における飲食及び喫煙は不可となります。

◆飲食について

第 7 サーバセンタ: 仮設スペースにて飲食可(仮設につき本工事実施の際は一旦閉鎖させていただきます)

第 8 サーバセンタ: ビル共用スペースにて飲食可

◆喫煙について

第 7 サーバセンタ: ビル内喫煙室にて喫煙可

第 8 サーバセンタ: 全館禁煙

(2) ロッカー利用

お客さまのお荷物をお預かりするロッカーがございます。仕様はサーバセンタごとに異なりますので、受付へお問い合わせ願います。ただし、貴重品等の取扱いについては、お客さま責任にて管理願います。また、いかなるトラブルにおいても当サーバセンタでは一切責任を負いかねますのでご了承願います。

(3) 撮影の禁止

当サーバセンタ内のビデオ撮影及びカメラによる写真撮影は禁止いたしております。

但し、お客さまご利用のラック内のカメラ撮影に関してはこの限りではありませんが、必ず撮影前にその旨を受付担当者にお申し出ください。受付担当者が立ち会いさせていただきます。

(4) 物品の保管、物品の貸出し

当サーバセンタでは原則として、お客さまの物品(関連機器、マニュアル、空箱等)のお預かりはしておりません。

お持ち帰りが困難な場合は、「4.2 物品発送」をご覧ください。また物品の貸出し(ドライバー)をご希望の場合は、受付担当者にお申しつけください。なお、貸出し物品のご利用に起因する事故につきましては、当社では一切保証いたしません。貸出し物品の在庫状況については、先に使用されているお客さまの返却状況によっては、全て払い出している場合もあり事前にご申請をいただいても貸出しまでお待ちいただくことがあります。予めご了承ください。

(4) 不要物の廃棄処理等

一般のゴミ・ダンボール・梱包材・マウントレールおよび木箱等につきましては、当サーバセンタでは処分いた

しかねます。お客さまにて処分いただきますようお願いいたします。

(5) 可燃物の対応について

ハウジングスペース内の防火のため、サーバールーム内、特にラック内では可燃物の保管・放置が禁じられております。

(6) ケーブル配線

同一ラック内での配線はお客さまにて行っていただきますが、他ラック間に跨る配線作業は固くお断りいたします。他ラック間に跨る配線作業は全て当社担当者にて行っておりますので、ご依頼は担当営業までご連絡ください。ただし、ご依頼受付から作業完了まで通常 7 営業日の時間をいただいております。

なお、2F 受付での配線申し込みは承っておりませんのでご注意ください。

4. 各種手続きについて

4.1 サーバセンタへの物品送付

当サーバセンタでは、お客さまからの送付物品の受け取りを代行しております。

送付される際は事前にお客さまサポートサイト(<https://svc.arena.ne.jp/customers/entry/sofu.html>)から申請を行っていただきます。事前のご連絡がいただけない場合、お荷物の受け取りをお断りしております。なお、当サーバセンタへの荷物の到着は平日(9:00~18:00)となるよう手配ください。土・日・祝日・夜間の引取りは行っておりません。発送伝票の備考欄に、ご契約者さまのお名前(法人名)、ネットワーク ID、荷物の引き渡しご担当者さまおよび引き渡し予定日を必ず明記してください。記載がない場合、お受け取りいたしかねます。

送付物品は到着予定日より 5 営業日以内のお引き取りをお願いします。お引き取りいただけない場合、発送元へ着払いにて返送させていただく場合がございます。

発送伝票の書き方

NTTPCサーバセンタ総合受付
の電話番号 03-5639-1670 を
記載ください

送り状・伝票NO.をお客様サポートサイトから
の物品送付申請時、備考欄に記入ください

荷物の受け取りご担当者名
を必ずご記入ください

荷送伝票の備考欄へ以下を必ず記載下さい。
・ネットワークID
・お引き取り予定日
・受け取りご担当者様の電話番号(携帯番号など必ず連絡のつく番号をご記入ください)

インターネットでのお荷物のご依頼はこちらへ
← ケータイからは、<http://9625.jp> パソコンからは、<http://9625pc.jp>

4.2 物品発送

当サーバセンタでは、物品の発送(着払いのみ)も承っております。お手続きは受付担当者までお申し出ください。

※現地サーバセンタで受付担当者に直接荷物を預ける時間に制限はございませんが、お預かりした荷物の発送可能時間は土日・祝祭日・年末年始期間を除く平日(9:00~18:00)となります。

4.3 機器等の搬入・搬出

(1) 機器等を搬入・搬出される場合は、搬入・搬出予定日の 3 営業日前までにお客さまサポートサイト(<https://svc.arena.ne.jp/customers/entry/carry.html>)より申請実施願います。

(2) 自立サーバなどの特殊・大型機器および多量の機器を搬出入される場合は、他テナントさまとの調整をビル側と行う必要があるため、搬出入予定日 2 週間前までに担当営業宛に事前のご連絡のうえ、お客さまサポートサイト(<https://svc.arena.ne.jp/customers/entry/carry.html>)より申請実施願います。

- (3) 搬入・搬出の際は必ず通路およびエレベータ内の養生を行っていただきます。養生材はお客さまにてご用意いただく必要がございます。また、エレベータは搬入出用エレベータをご利用下さい。

4.4 リモート回線工事の手配方法

工事申請時の注意事項

回線工事のお申し込み方法は、各通信事業者によって異なります。以下の内容をご参照の上、
「NTTPC サーバセンタ 工事等依頼書(8. 各種申込書参照)」及び**「通信事業者への申込書(写)」**を工事完了希望日の3営業日前までに当社営業担当へご提出願います。併せて、お客さまサポートサイト (<https://svc.arena.ne.jp/customers/entry/construct.html>)からの工事申請も実施願います。
 必要書類の提出並びに事前の工事申請が無い場合、回線工事実施をお断りさせていただきます。
 ※工事実施可能な時間帯は月～金(祝祭日及び年末年始期間を除く)の9時～18時までとなります。

【回線申し込み時の必要情報等】

- (1) 回線名義および請求先は、お客さま名にてお申し込みください。
- (2) 申込書の工事希望日(終点側)を必ず記入し、工事予定日を事前にお知らせください。
- (3) 設置場所・工事区分は次の通りです。

設置場所：当サーバセンタの住所を記載ください。
 工事区分：「端末直前まで」をチェックまたは記載ください。

【リモート回線現地調査・導通試験について】

事前の現地調査・導通試験が必要な場合は以下サポートサイト (<https://svc.arena.ne.jp/customers/entry/remoteline.html>)より申請願います。
 なお、作業実施可能な時間帯は月～金(祝祭日及び年末年始期間を除く)の9時～18時までとなります。

5. 各種サービスについて

※設備状況、お客さまラックの仕様、電力状況等によりお断りさせていただく場合があります。
 詳細については、担当営業までお問い合わせください。

5.1 電源オプション [有料]

申請については、「8. 各種申込書」を参考に記入してください。

| | 概要 |
|-------------------|---|
| 1. AC200V給電、系統追加 | ・AC200V回路追加 ・コンセント形状をご指定ください(注1) |
| 2. AC100V電源系統追加 | ・AC100V回路追加(当社標準OAタップ(6コ)2本含(注2)) ・コンセント形状をご指定ください(注1) |
| 3. ラック内電源コンセントの追加 | ・ラック内電源コンセント(当社標準OAタップ(6コ))の口数不足時の電源追加(注3) |

(注1) ご提供可能なコンセント形状(NEMA系(IEC系はお受けできません))およびご提供時期等は担当営業へご確認願います。コンセント形状の変更が必要な場合は、別途電源系統追加が必要となります。

(注2) NEMA5-15(当社標準)以外の場合はお客さまご用意となります。

(注3) 新規に電源系統の追加が必要となる場合があります。

5.2 定期ファシリティチェック [無料]

当社では、定期的にお客さまサーバ環境の確認のため、以下の内容について、定期検査を実施しております。

(1) 電力使用状況確認

毎月 1 回お客さまラックのご使用電流値の測定を行っております。ご契約電流値の 90%を超えた時など担当営業よりご利用責任者さままたはご担当者さまへアナウンスさせていただきます。

また有償にて一時的な測定も行っております。測定が必要な場合は、2 営業日前までにお申込みください。

尚、時間の指定はお受けできません。詳しくは担当営業までお問い合わせください。

(2) お客さまラックの目視確認

ご契約ラックの異音確認、異臭確認をラック外より行っており、異常がある場合、故障時連絡先またはご利用責任者さま宛にお電話もしくはメールにてお知らせします(機器の電源ランプ、FAN の動作状況確認およびケーブル等の接続確認は行っておりません。また定期的なメール等でのお知らせは行っておりません)。

(注) 上記の定期的なファシリティチェック以外でラック内温度の継続的な測定をご希望の場合は、有償にて個別に承ります。

5.3 リモートハンド作業 [無料]

(1) 電源の OFF/ON

「NTTPC サーバセンタ リモートハンド作業依頼者申込書(8. 各種申込書参照)」にて、事前にご登録いただいた方からのご指示により、ご契約ラック内にあるサーバ機器等の電源の OFF/ON 作業を行います。

作業の指示は以下の手順により、受付・作業を行います。

- ・ 当サーバセンタ総合受付まで電話連絡をいただきます。その際、ご契約者名、ネットワークID、ラック番号、機器名をお知らせください。
- ・ 「NTTPC サーバセンタ リモートハンド作業依頼者申込書(8. 各種申込書参照)」で事前に登録されたご連絡先へ受付担当者よりコールバックします。セキュリティの問題から事前登録以外のご連絡先へのコールバックは行っておりません。
- ・ 作業内容をお伝えください。現地機器状況を確認の上、作業を開始します。

NTTPC サーバセンタ総合受付
TEL:03-5639-1670

【注意事項】

- ・ この作業の実施に起因した機器の故障、データの欠損他、全てのトラブル、損害について、当社は一切の責任を負いません。
- ・ お客様のサーバ機器等が特定できるよう、事前に各機器にテプラ等でわかりやすい表示を行ってください。なお、作業対象が特定できなかった場合、作業をお断りします。
- ・ 定期的な作業 (1 回/日、1 回/週、1 回/月 等) は承っておりません。
- ・ コンソール等を使用した、コマンドレベルの操作等を行いません。
- ・ モニタ等関連機器の接続やその表示の報告等を行いません。
- ・ ケーブルの抜き差し、差替え等の作業を行いません。
- ・ この作業に関連する、障害回復のための代替品は、当社では一切ご用意しておりません。
- ・ ラック内の状況により作業をお受け出来ない場合がございます。
- ・ 本サービスはテープ交換、テープクリーニング作業は行いません。

(5.4 バックアップメディア交換作業参照)

- ・ 他のお客様の状況により作業開始時間及び作業時間が延びる場合もございます。予めご了承ください。

(2) ランプの確認

「NTTPC サーバセンタ リモートハンド作業依頼者 申込書(8. 各種申込書参照)」にて事前にご登録いただいた方からのご指示により、お客様サーバ機器等のランプ状態を目視確認し、ご報告を行います。

作業の内容指示方法は、「電源の OFF/ON」と同等とします。

- ・ 事前にご登録のない方、コールバックで確認のとれない場合、対応いたしかねます。
- ・ 他のお客様の状況により作業開始時間及び作業時間が延びる場合もございます。予めご了承ください。

5.4 バックアップメディア交換作業 [有料]

お客さまご用意の DAT 等バックアップメディアの交換をご希望の場合には、有料オプションとして承ります。作業は、平日(9:00~18:00)のみ対応可能です。「NTTPCサーバセンタ バックアップメディア交換作業申込書(8. 各種申込書参照)」にてお申込みください。

以下に作業内容を記載します。

| | |
|---------------|--|
| ・作業単位 | 1 ノード設備毎 |
| ・作業概要 | 収容ラック番号およびその作業周期・作業時間等を「NTTPC サーバセンタ バックアップメディア交換作業申込書」に明記し、ご提出ください。 |
| ・作業周期 | 「1 回/毎営業日」または「1 回/毎週(月曜日から金曜日のいずれかの曜日を指定(注 1))」のどちらかをご選択ください。 (注 1) 1 回/毎週にて、指定された曜日が土・日・祝日の場合は、別途ご相談ください。(前営業日に対応・スケジュール作成等) |
| ・作業時間 | 作業時間帯は、AM または PM のみのご指定までとし、ご指定時間帯内に作業を実施します(特定の時間のご指定はできません)。 |
| ・テープの保管場所 | お客さまご契約ラック内で、明確に分かるよう準備を行ってください。当社では、お客さまラック以外での保管は承りません。 |
| ・作業報告 | 作業当日中にその内容をメールにてご連絡いたします(電話、FAX 等でのご連絡は実施いたしません)。 |
| ・テープ交換作業手順 | 機器のボタン操作、ランプ確認およびバックアップメディア交換等に必要な作業手順書を作成いただき、「NTTPC サーバセンタ バックアップメディア交換作業申込書(注 2)」とあわせて、ご提出ください。 (注 2) 作業手順書について指定はありませんが、「NTTPC サーバセンタ バックアップメディア交換作業手順書」を参考に作業内容(テープの取り出し方、保管の仕方など)を分かりやすく明記してください。 |
| ・エラーメッセージ時の対応 | 不慮のトラブルにより、交換作業が正常にできなかった場合の対応方法を手順書に記載してください。 |
| ・テープクリーニング | 実施いたしません。お客さまにて作業願います。 |
| ・テープ回収・送付 | 実施いたしません。お客さまにて交換テープが不足しないよう、定期的にピックアップおよび補充を行ってください。 |

【注意事項】

- ・ 作業開始前に事前に現地にて手順書のご説明が必要となります。ご説明後、問題(手順書の修正等)がなければ翌営業日より作業を開始いたします。
- ・ 本作業実施に起因した、機器の故障、データ欠損失他、全てのトラブル、損害等について、当社では一切の責任を負いかねます。
- ・ 記載している周期以外での作業、また土・日・祝日・夜間の作業は承りません。年末年始についての日程は、担当営業にお問い合わせください。

5.5 緊急入館サービス [無料]

緊急入館サービスとは、システムトラブル等の緊急時においてのみ、迅速な故障復旧を実現するために、特定の条件の上で、入室者カード不携帯でも、データセンタへの入館手続きを進めることができるサービスとなります。

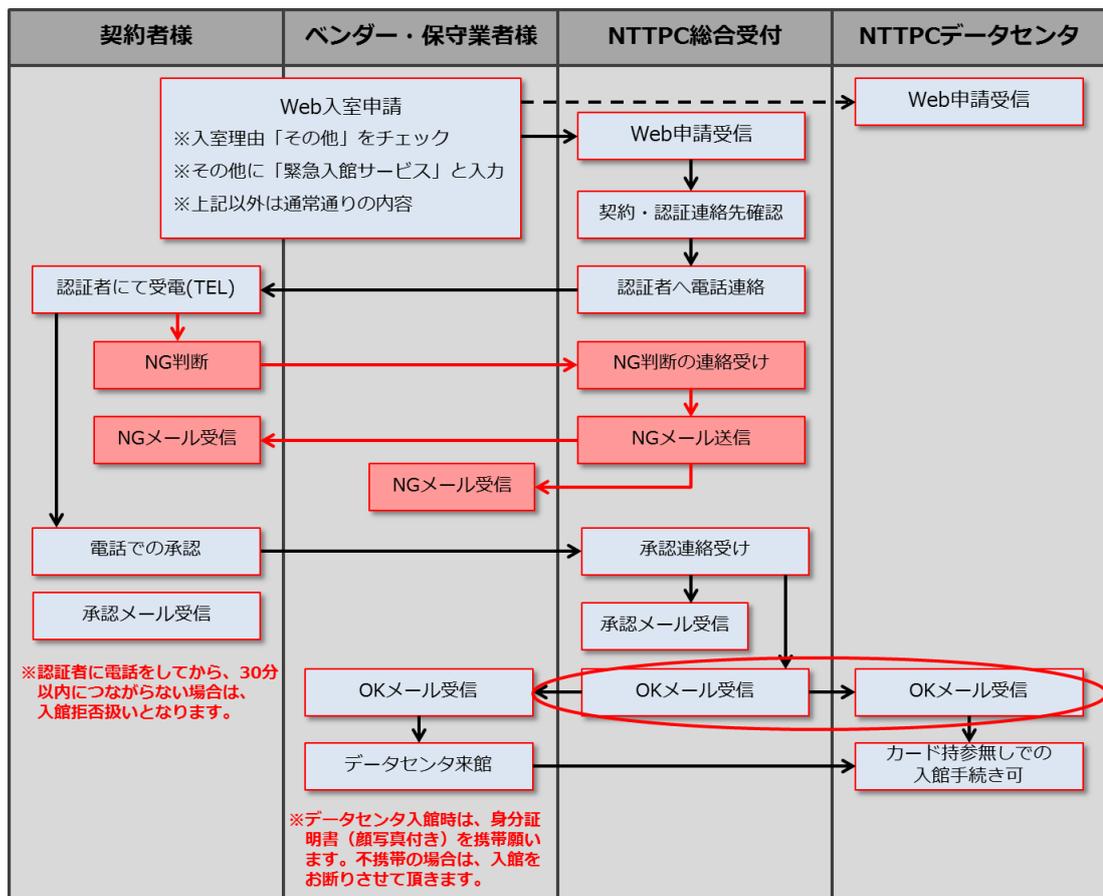
月2回まで、申請から入室まで2時間以内を目安にご利用ください。

ご利用例は以下の通りです。

例1) 手元に入室者カードがないが緊急で入館し復旧に当たらなければならない。

例2) 入室者カードを持っている担当に連絡がつかないため、入室者カードの無い別の担当者を現地へ向かわせて早急に故障対応したい。

緊急入館申請の流れは以下のようになります。



また、緊急入館サービス利用における条件は以下の通りとなります。

| 項目 | 対象 | 内容 |
|------------|--------|---|
| 認証者 承認者 | ご契約者のみ | <p>入館申請を出した機器ベンダや保守業者の「入室者カードなし」での入館を許可するかの判断を行う人です。事前に、当社所定の方法にて、1名申請いただきます。</p> <p>※認証連絡先情報(①会社名、②部署名、③担当者氏名、④E-Mail、⑤電話番号)を、事前に申請願います。申請がない場合は、緊急入館サービスを利用することはできません。</p> <p>※⑤電話番号は、入館判断の結果をお伝えするため、繋がる電話番号での登録をお願い致します。</p> <p>※認証者/承認者を複数名、申請/登録することはできません。</p> <p>※ラック毎でのお申込みは受け付けられません。</p> |

| | | |
|--------|-----------------------|--|
| Web 申請 | ご契約者 機器ベンダ 保守業者 | 入館前には Web 申請が必要です。契約者以外の入室者カードを所持しない方は Web 申請する場合は、Web 申請前に入室者カード ID を、予め契約者に確認を行ったうえで、申請願います。 ※入室者カード ID は、入力必須項目です。 ※申請内容と現地に來られた方の情報が異なる場合は、改めて認証者/承認者に電話とメールで確認を取らせていただきます。確認が取れない場合は、入館をお断りさせていただきます。 |
| 認証確認 | ご契約者のみ | 緊急入館サービスでの入館申請があった場合、事前に登録されている認証者/承認者あてに電話・メール連絡を行います。最初の入電から 30 分以内に認証者/承認者と電話が繋がらない、メールの返信がない場合は、入館申請をお断りする形となります。 |
| 入館 | 機器ベンダ 保守業者 | 認証者/承認者の承認が得られた後、入室者カードなしでの入館を許可します。 ※本人性の確認を行いますので、入館時の代表者及び同伴者においては、顔写真付きの身分証明書(フルネーム入り)の携帯が必要です。 |

緊急入館サービス 申込方法としては、緊急入館サービス用の申請書に、認証者情報および責任者の捺印の上、当社担当営業へお戻しください。尚、サービス開始は、当社にて申込書を確認/承認した後、中 5 営業日後からとなります。

入室申請方法につきましては、以下をご参照のうえ、お客さまサポートサイト

(<https://svc.arena.ne.jp/customers/entry/entry.html>)から入室申請を実施願います。

| 項目 | 記入内容 |
|-------------|---|
| ① ご契約者様名 | ご契約者の会社名を記入して下さい。 |
| ② ネットワークID | ご契約のネットワークIDを記入してください。 |
| ③ 会社名および所属 | 入室者の会社名および所属部を記入して下さい。 |
| ④ 入室者様名 | 入室者の代表者氏名を記入して下さい。 |
| ⑤ 電話番号 | 入室者の代表者電話番号を記入して下さい。 ※繋がる番号を記入してください。 |
| ⑥ 入室者ID | 入室時、入室カードのIDを記入して下さい。 ※予めご契約者様から、入館予定者にIDをお伝えください。 |
| ⑦ 入室者数 | 入室される方の総数を記入して下さい。 |
| ⑧ サーバセンタ | 入室されるサーバセンタを選択して下さい。 |
| ⑨ ラック番号 | 開錠予定の対象ラック番号を記入して下さい。 |
| ⑩ 入室予定日時 | 入室予定日時を設定して下さい。 |
| ⑪ 退出予定日時 | 退出予定日時を設定して下さい。 |
| ⑫ 入室理由 | 「その他」を選択し、「緊急入館サービス」と記入してください。 |
| ⑬ その他 | その他記入事項があれば記入して下さい。 |
| ⑭ 緊急連絡先電話番号 | サーバセンタから折返し可能な緊急時連絡先を記入して下さい。 ※必ず連絡可能な携帯電話番号 |
| ⑮ ご担当者様名 | 入館申請者氏名を記入して下さい。 |
| ⑯ メールアドレス | 入館申請者メールアドレスを記入して下さい。 |

※⑭以外は通常通りご記入ください。

【注意事項】

- ・本サービスは、緊急時の円滑なシステム保守をサポートするものであり、平常時における入室者カードなしの運用を許可するものではありません。
- ・頻繁な入室者カードなしの入館は、データセンタにおける入館時のセキュリティの低下につながりますので、適用には十分ご注意ください。ご協力の程よろしくお願い致します。

6. 各種申請について

※オプションサービスの新規・変更・解除の際には以下の申請が必要となります。

6.1 リモートハンド作業依頼者申請 (5.3 リモートハンド作業参照) (※作業開始日の7営業日前に提出)

お客さまサーバ機器等の電源のOFF/ON作業を行う場合、その認証のため、ご担当者名、ご連絡先の電話番号等を事前に登録願います。**事前にご登録のない方からの作業指示は一切受付できませんので、ご登録者をご不在等でご連絡がとれない場合等に備えご指示の可能性がある方の事前登録をお願いします。**

6.2 入室者カード情報申請 (3.1 サーバセンタの入室方法参照)

ご契約ラック単位で、作業可能な入室者をカード単位で制限することができます。

6.3 ラックカスタマイズ申請 (8. 各種申込書参照 ラックカスタマイズ申込書参照)

ご契約ラックの上部ファン交換や電流値測定等をご希望の場合には、有料オプションとして承ります。ご不明な点がありましたら担当営業までお問い合わせください。

6.4 NTTPC サーバセンタ バックアップメディア交換作業申請 (5.4 バックアップメディア交換作業参照)

(※ 作業開始日は、作業内容詳細打ち合わせ後の個別調整となります。

また作業を開始するには事前にサーバセンタにて作業担当者に説明が必要となります。)

お客さまご用意のDAT等バックアップメディア等の交換をご希望の場合には、有料オプションとして承ります。

6.5 NTTPC サーバセンタ 工事等依頼書 (8. 各種申込書参照)

当サーバセンタ内での当社工事等依頼時に必要となります。具体的な工事の内容は、以下のとおりとなります。

工事につきましては、いずれの場合も事前申請がない場合、対応いたしかねます。また現場でのご指示は承っておりません。

(1) リモート回線工事の立ち会い (※工事完了希望日の3営業日前に提出、申請実施)

ご契約ラックに、通信事業者の各種回線を敷設・撤去・移設する場合に、ご提出、申請手続きが必要となります。回線のお申込みおよびお支払いは、お客さまにて実施していただきます。

「NTTPC サーバセンタ 工事等依頼書(8. 各種申込書参照)」とあわせて、「通信事業者への申込みの写し」を必ず添付してください。その際に、通信事業者へ工事日・時間をご確認願います(注1)。

お客さまより工事届(サポートサイト <https://svc.arena.ne.jp/customers/entry/construct.html> より申請)がビル側へ提出されていない場合、回線工事を実施することができません。また、各工事作業実施の際はラック契約者さまの立会が必須となります(作業開始前後は受付担当者による確認を行います)。

(注1) 工事日が3営業日前時点で分からない場合は、分かり次第、速やかに担当営業までご連絡ください。

(注2) 工事实施可能な時間帯は月～金(祝祭日及び年末年始期間を除く)の9時～18時までとなります。

(注3) 上記必要書類の提出等とともに、お客さまサポートサイト(<https://svc.arena.ne.jp/customers/entry/construct.html>)からの工事申請も併せて実施願います。

(注4) リモート回線現地調査・導通試験について

事前の現地調査・導通試験が必要な場合は以下サポートサイト

(<https://svc.arena.ne.jp/customers/entry/remoteLine.html>)より申請願います。

(2) ラック間配線(UTP)工事 (※配線希望日の7営業日前に提出)

ご契約の複数のラック間での配線接続工事をご希望される場合に必要となります(ラックの追加の場合も、ご提出ください)。

本工事は事前に申請をいただくことで対応します。現地でのご指示は承りません。なお、当社で配線工事を行うケーブルは、RJ-45 インタフェースのストレートケーブルのみとなります(クロスケーブルは、お客さまご自身でご用意ください)。お客さまによる配線工事は固くお断りします。

(3) ラック内フレーム等の調整工事・棚板追加工事 (※工事希望日の7営業日前に提出)

棚板の設置、ラックマウント等のためラック内のマウントフレームの調整工事をご希望される場合に必要となります。なお、この工事は事前に申請をいただくことで対応します。

7. 各種申込書

- NTTPC サーバセンタ リモートハンド作業依頼者申込書

<https://web.arena.ne.jp/symphony/pdf/remote.xls>

- NTTPC サーバセンタ 入室者カード受領確認書 兼 情報変更申込書

<https://web.arena.ne.jp/symphony/pdf/card.xls>

- NTTPC サーバセンタ ラックカスタマイズ申込書

<https://web.arena.ne.jp/symphony/pdf/rack.xls>

- NTTPC サーバセンタ バックアップメディア交換作業申込書・手順書

<https://web.arena.ne.jp/symphony/pdf/backup.xls>

- NTTPC サーバセンタ 工事等依頼書

<https://web.arena.ne.jp/symphony/pdf/entry.xls>

- 物品搬出・搬入届

第 7 サーバセンタ

<https://web.arena.ne.jp/symphony/pdf/svc-7-7-1.pdf>

<https://web.arena.ne.jp/symphony/pdf/7-7-2.xls>

第 8 サーバセンタ

<https://web.arena.ne.jp/symphony/pdf/svc-7-8-2.xls>

- 工事・作業届

第 7 サーバセンタ

<https://web.arena.ne.jp/symphony/pdf/svc-8-7-1.pdf>

<https://web.arena.ne.jp/symphony/pdf/8-7-2.xls>

第 8 サーバセンタ

<https://web.arena.ne.jp/symphony/pdf/svc-7-8-2-1.xls>

※ 申込書は、漏れが無いよう記入の上、担当営業へご提出ください。

なおご不明な点につきましては、担当営業までお問い合わせください。