



PROCEDIMIENTO N° 1250

PROCEDIMIENTO PARA EL INGRESO DE VISITANTES

AL DATACENTER

1. OBJETIVO

El presente documento, define la política que la compañía utilizará para el control en el ingreso de clientes al Datacenter.

En el caso de existir un procedimiento global de control de activos fijos para la compañía, el procedimiento aquí descrito deberá de adecuarse para respetar y soportar las generalidades dispuesta por el procedimiento global, sin embargo, en ningún caso podrá ser desechado, sino más bien, deberá ser considerado como un auxiliar del proceso de control del activo fijo computacional.

2. ALCANCE

Este documento está dirigido a todos los clientes de nuestra empresa, que tienen sus equipos instalados en el Data Center (CPD). En este documento se detallan los pasos que deben seguir los clientes del Data Center para poder acceder al edificio, así como los documentos y requerimientos que deben enviarnos, para que se de el efectivo cumplimiento de las normas y medidas de seguridad.

En ningún caso, este procedimiento pretende definir lo relativo a mecanismos de protección de datos, de software o de hardware o de la forma de actuar bajo ciertas contingencias, por cuanto es propio de otro procedimiento.

Es responsabilidad de los clientes entregar a Netglobalis un registro actualizado del personal con autorización para el acceso a sus dependencias, así como los controles adicionales que se requieren implementar, antes de confirmar el acceso al Data Center.

Netglobalis no será responsable si la información proporcionada para el control de acceso, no fuera actualizada oportunamente por el cliente.

3. CONDICIONES DE ACCESO AL DATACENTER

Toda persona que no sea cliente de la empresa, o no está incluida en el Listado Autorizado de Acceso Permanente del Cliente, o no tenga autorización de acceso temporal, NO podrá entrar al edificio.

La empresa se reserva el derecho de admisión al Data Center, de su personal, clientes, subcontratistas y visitantes.

Está prohibida la entrada al Data Center de personas bajo las siguientes condiciones:

- Portando armas de fuego, cuchillos o similares.
- Bajo estado de embriaguez o consumiendo bebidas alcohólicas.
- Bajo el efecto de cualquier droga o sustancia alucinógena.
- Portando cámaras fotográficas y filmadoras.
- Con vestimenta inapropiada (pantalones cortos, camisas sin mangas, chancletas).
- Fumando.

El visitante deberá ingresar al CPD sólo con herramientas indispensable para su trabajo, si se presenta con Mochilas y/o Bolsos, éstos deberán quedar en resguardo por Netglobalis, hasta que el Visitante se retire de nuestro CPD.

Toda persona al momento de ingresar al Data Center, acepta y reconoce la existencia de una cláusula de confidencialidad, en la cual se especifica la no divulgación de información de infraestructura de clientes, de diseños, de datos al interior de equipos y visualmente desplegada en monitor, sensores, puertas, Racks, entre otros. Asimismo, reconoce y acepta la prohibición de NO intervenir, introducir, extraer, copiar, manipular, alterar, compartir, fotografiar, filmar, duplicar, respaldar, entre otras, sobre equipos de terceros.

4. OBLIGACIONES DEL VISITANTE

Los Visitantes deberán tener presente, que cualquier incumplimiento a los siguientes puntos, significará la expulsión inmediata de las dependencias del DataCenter.

- a. Acceder a dependencias que no corresponden a su asignación.
- b. Permitir el acceso a terceros que no hubiesen sido pre-autorizados y/o controlados por personal de Netglobalis.
- c. Abrir puertas de accesos, bloquear, dañar, cámaras de seguridad, sensores de humo, temperatura, humedad.

- d. Retirar los residuos del proceso de instalaciones propias.
- e. Acceso con agua, bebidas o café en cualquiera de sus estados físicos de la materia.
- f. Acceso de productos inflamables, que generen campos magnéticos o interfieran en señales de comunicación.
- g. Acceso de Cámaras fotográficas, filmadoras, Pendrive, discos portátiles.
- h. Comer, fumar y dormir al interior del Data Center.
- i. Está prohibido ingresar al data center con pantalones cortos ni sandalias, clientes que trabajen en sus rack tienen que venir con elementos de protección,
- j. Hacer uso de circuitos destinados a la alimentación de Racks para conectar otros equipos no computacionales, llámese cargadores de celulares, aspiradoras, ventiladores, entre otras.
- k. Intervenir sensores, redes, cableados, accesos, equipos, cámaras u otros que no sean de su directa relación con los trabajos que están programados y autorizados.
- l. Interceptar, modificar, adulterar, desconectar, conectar elementos tales como equipos de redes, equipos de acceso entre otras acciones que puedan afectar el normal funcionamiento del Data Center o de servicios de otros clientes.
- m. Dañar infraestructura como paredes, pinturas, rejillas, escalerillas, tubos entre otros.
- n. Si en el interior del CPD el Visitante necesita enchufar cargadores de celulares, notebooks, equipos de medición o cualquier equipo eléctrico, deben realizarlo en los enchufes de servicio. Está estrictamente prohibido realizarlo en las PDU de los racks.

5. DEFINICIONES

- CPD : Centro de Proceso de Datos
- Garita : Personal del NOC de Netglobalis encargado de la verificación y registro de los visitantes.
- HC : Hosting Center
- Horario Hábil : Lunes a Viernes de 08:30 a 18:30 hrs.
- Horario Inhábil : Lunes a Viernes de 18:30 a 08:30 hrs, Sábado, Domingo y Festivos.
- NOC : Centro de Operaciones de Netglobalis
- Visitante : Persona autorizada por el Cliente, para realizar visitas a la sala donde el Cliente tiene su equipamiento.

6. VALIDACIONES

- a. Responsable Aprobación : Gerente de Operaciones
- b. Responsable Edición : Subgerente de Explotación
- c. Responsable Revisión Periódica : Jefe de Energía

7. DESARROLLO

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
1	Solicitud de Visita	<p>a. Toda intención de visita al CPD, deberá tener un agendamiento previo con el área de NOC, enviando un correo electrónico a la dirección noc@netglobalis.net, con una anticipación de al menos 24 hrs respecto de la hora de visita.</p> <p>b. En caso de requerir estacionamiento al momento de la visita, se deberá incluir en el agendamiento vía tickets la patente del vehículo, los datos del conductor, la hora de ingreso, la hora de salida, motivo de la visita y contacto en Netglobalis.</p> <p>c. No se acepta el ingreso de, FAMILIARES, AMIGOS U OTROS que pudieran estar acompañando al Visitante autorizado.</p>
2	Verificación de Datos del Visitante	<p>a. NOC verificará que la persona que solicita la visita, está incluida en el listado autorizado por el Cliente.</p> <p>b. Es facultad del área NOC de Netglobalis, confirmar el ingreso del cliente por medio de sus contactos y/o ejecutivos comerciales antes de autorizar el ingreso o visita.</p>
3	Autorización de Visita	<p>a. Si la persona que solicita la visita está incluida en el listado autorizado por el cliente, se responderá vía correo electrónica una respuesta de aprobación de la visita en las condiciones solicitadas.</p> <p>b. Si existe falta de información o la persona no está incluida en el listado autorizado por el cliente, se rechazará la visita informando de esto vía correo electrónico a la casilla que solicitó la visita.</p>
4	Visita a Dependencias	<p>Si la visita fue autorizada, entonces el ingreso del Visitante debe seguir las siguientes instrucciones que dependen del horario en que se realice.</p> <p>a. Horario Hábil : En este caso cliente debe dirigirse a la oficina de recepción de la compañía informando de su visita e indicando el Nº de Ticket.</p> <p>b. Horario Inhábil : El cliente debe dirigirse al guardia del edificio, quien confirma el acceso con el guardia de Netglobalis, una vez confirmado el acceso se permite el ingreso del cliente hasta la oficina de recepción de la compañía.</p>

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
5	Identificación del Visitante en Recepción	<p>a. En la oficina de recepción el Visitante debe ser registrado en el Sistema de Registro de Visitas, para ello, deberá identificarse con algún documento válido y vigente, que concuerde plenamente con la información indicada en la solicitud de visita (los documentos válidos son cédula de identidad, licencia de conducir o pasaporte todos vigentes al momento de ser presentado). En el sistema de registro quedará una fotografía del Visitante, la que servirá como evidencia del registro y posterior ingreso del Visitante y se le asignará una credencial de acceso.</p> <p>b. En el caso de contingencias o fallas del sistema de registro se suspenderá de inmediato el acceso de cualquier Visitante, hasta no regularizar la situación o implementar un proceso de registro manual de contingencia.</p>
6	Autorización o Rechazo de Ingreso	<p>a. Si la documentación del Visitante no es coincidente con la solicitud de visitas, o no es vigente al momento de la visita, entonces no se le permitirá el acceso al CPD. Si la visita fue realizada en horario inhábil, entonces el guardia conducirá al visitante hacia el exterior del edificio.</p> <p>b. Si la documentación del Visitante es coincidente con la solicitud de visitas, entonces se le permitirá el acceso al CPD. Recepción informará a Garita del NOC respecto de la llegada del Visitante.</p>
7	Confirmación del Visitante en NOC	<p>a. Una vez informado, Garita acudirá a la oficina de recepción a buscar al Visitante para acompañarlo y dirigirlo al NOC.</p> <p>b. En el interior del NOC, el personal de Garita confirmará en el sistema de registro que la persona que ingresó al NOC es la misma persona que está registrada (verificación de la foto registrada en el sistema).</p> <p>c. Por seguridad el OPERADOR de la compañía debe solicitar la revisión de los elementos portados por el cliente, como ser bolsos, mochilas, cajas u otro tipo de contenedores, si no se permite la inspección de su contenido o se detectan elementos no autorizados se ofrecerá al cliente resguardarlos en un casillero cuya llave será entregada al Visitante.</p> <p>d. Ante la necesidad de ingresar materiales de trabajo, tales como, notebooks, discos externos, DVD y cualquier medio de almacenamiento necesario para trabajar en sus equipos, el Visitante debe declararlos en un formulario (que será suministrado por el operador de turno) al momento de ingresar al Datacenter.</p>

Nº	ACTIVIDAD	DESCRIPCIÓN
8	Ingreso al CPD	<p>a. Luego que el Visitante haya sido confirmado por Garita, personal de HC, conducirá al Visitante por el interior del CPD hasta el lugar autorizado.</p> <p>b. Al interior del CPD el Visitante debe cumplir íntegramente las Obligaciones del Visitante, especificados en el punto 4.</p>
9	Trabajos en el CPD	<p>a. El Visitante podrá realizar los trabajos sólo en el área autorizada.</p> <p>b. Personal de HC, supervisará las acciones del Visitante durante su permanencia al interior del CPD.</p> <p>c. Cualquier anomalía debe ser declarada al Visitante y objeto de análisis por si requiere de expulsión del CPD.</p>
10	Fin de Trabajos en el CPD	<p>a. Personal de HC actualiza la información en el sistema de registro e indica en la bitácora alguna anomalía registrada en el proceso (si la hubiere).</p> <p>b. Todo elemento retirado por el cliente debe seguir el procedimiento dispuesto para estos fines. (Verificación con área de Comercial y Cobranza para la autorización, generación de Guía de Despacho, registro en bitácora).</p> <p>c. Personal de HC, conduce al Visitante hasta hall de Netglobalis, durante este proceso se hace entrega de los elementos en custodia.</p>
11	Entrega de documentación	<p>a. Personal de seguridad verifica, recibe y entrega la documentación del Visitante.</p> <p>b. Visitante abandona dependencias de Netglobalis.</p>

