

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO AL DATA CENTER		Código: PRO-2057 Rev.3
			Fecha de vigencia: Por publicación
	Responsables de la ejecución: Todo el ámbito del Data Center		Aplicación: CLARO Pág.: 1 de 5

I. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es describir la secuencia de actividades que se deberán llevar a cabo para gestionar el acceso de proveedores, clientes y/o visitas a las instalaciones del Data Center.

II. ALCANCE

Dicho procedimiento aplicará a toda realización de trabajos o visitas dentro de las instalaciones del Data Center, debiendo ser cumplido tanto por personal interno (quien ejecuta tareas permanentes) como también el externo (quien realiza tareas esporádicas según proyectos).

III. DEFINICIONES

- **Cliente:** todo aquel que se le brinda uno o varios servicios contratados/comprometidos.
- **Colaborador:** Toda persona que cuente con un legajo asignado por RRHH de Claro, puede ser residente o no residente del Data Center.
- **Dueño del área:** es el responsable máximo de un área.
- **HGS:** Herramienta de Gestión de Servicios.
- **Personal de Seguridad Física:** Área responsable de mantener las condiciones e instalaciones de seguridad que tiendan a proteger a las personas y elementos de la compañía que se encuentre en el interior del edificio del Data Center.
- **Personal Proveedor:** Toda persona física, ajena a la Compañía en representación de una empresa. Dicho personal no dispone de legajo emitido por el área de RRHH.
- **Visitas:** Personas físicas ajenas a la Compañía, que no realizan ninguna labor o tarea física dentro de los Edificios de CLARO, siendo su frecuencia esporádica y su permanencia dentro de los mismos en el horario comercial.

IV. MACROFLUJO DEL PROCESO



V. MICROFLUJOS DEL PROCESO

1. Solicitudes de acceso de clientes
2. Solicitudes de acceso de proveedores y/o visitas

Entradas:

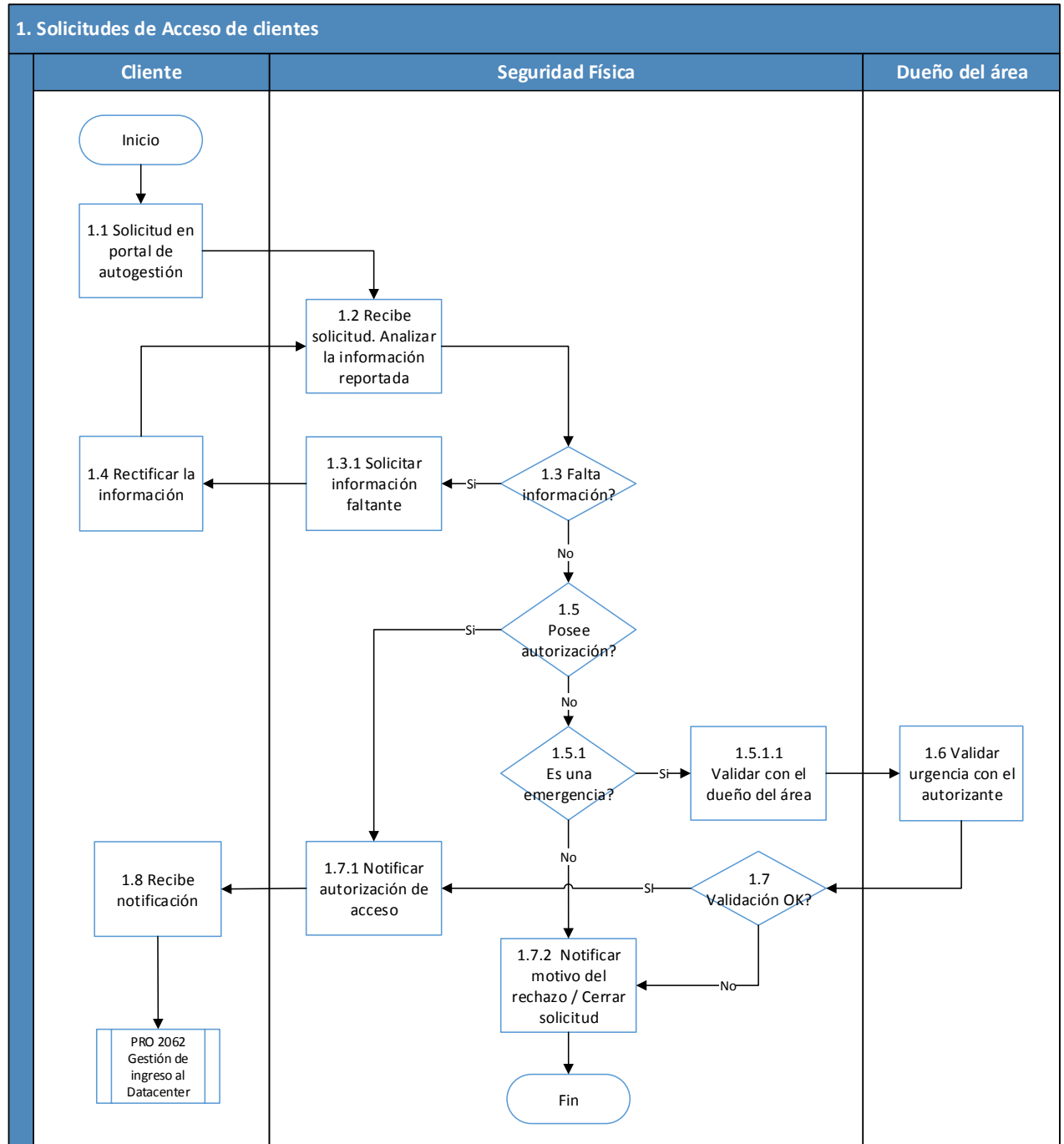
- Requerimientos de Acceso Físico de Clientes al Data Center
- Requerimientos de Ingreso y Egreso de Equipamiento al Data Center

Salidas:

- Gestión de ingreso al Data Center

2. MICROFLUJO - Solicitudes de acceso de clientes

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO AL DATA CENTER		Código: PRO-2057 Rev.3
			Fecha de vigencia: Por publicación
	Responsables de la ejecución: Todo el ámbito del Data Center		Aplicación: CLARO Pág.: 2 de 5



	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO AL DATA CENTER		Código: PRO-2057 Rev.3
			Fecha de vigencia: Por publicación
	Responsables de la ejecución: Todo el ámbito del Data Center		Aplicación: CLARO Pág.: 3 de 5

Descripción operativa:

Responsable	Nro.	Acción
CLIENTE	1.1	<p>El cliente identifica la necesidad de ingresar al Data Center para la realización de trabajos o movimiento de equipos.</p> <p>Deberá tomar en cuenta los requerimientos de acceso referidos de los procedimientos:</p> <ul style="list-style-type: none"> – Requerimientos de Acceso Físico de Clientes al Data Center¹ – Requerimientos de Ingreso y Egreso de Equipamiento al Data Center² <p>Genera la solicitud en el portal de autogestión donde deberá adjuntar la documentación inherente a la justificación del ingreso o aprobaciones del dueño del área / cliente.</p>
Seguridad Física	1.2	El personal de Seguridad Física recibe la solicitud en el HGS y analiza la información cargada. Verificará si la tarea en cuestión es una actividad lícita y si la persona cuenta con el nivel de autorización para solicitar los accesos.
	1.3	<p>Falta información?</p> <p>1.3.1 En caso que la solicitud no cuente con la información suficiente, notificará al solicitante que amplíe la información presentada.</p>
Cliente	1.4	Rectificar la información
Seguridad Física	1.5	<p>Posee autorización?</p> <p>Se deberá tener en cuenta que dicha solicitud cuente con el nivel de autorización necesario.</p> <p>1.5.1 Es una emergencia?</p> <p>En el caso que la información no sea suficiente, se deberá evaluar con las áreas involucradas si existe riesgo de negocio, debiendo tratarse como un acceso de emergencia.</p>
Dueño del área	1.6	El dueño del área validará el riesgo con los referentes correspondientes y notificará al personal de Seguridad Física.
Seguridad Física	1.7	<p>Validación OK?</p> <p>1.7.1 El personal de Seguridad Física en caso que la solicitud de acceso sea válida o aprobada, notificará la autorización</p> <p>1.7.2 Caso contrario, notificará que el ingreso no cumple con los requisitos necesarios. Fin del proceso.</p>
Cliente	1.8	Recibe autorización de ingreso. Continúa según Procedimiento de Gestión de Ingresos al Datacenter ³

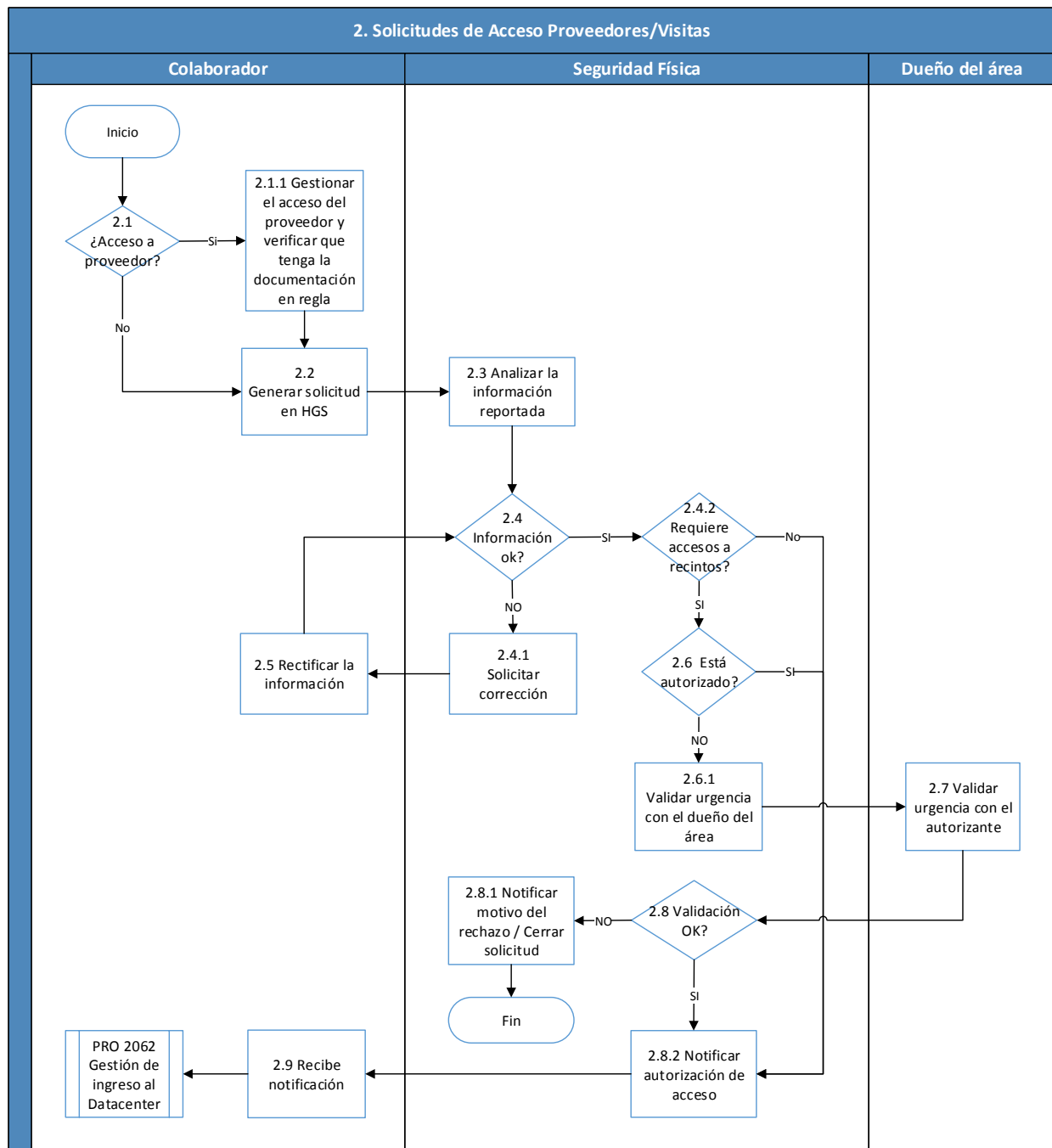
3. MICROFLUJO - Solicitudes de acceso de proveedores y/o visitas

¹ PRO-1464 Requerimientos de Acceso Físico de Clientes al Data Center

² PRO-1465 Requerimientos de Ingreso y Egreso de Equipamiento al Data Center

³ PRO-2062 Procedimiento de Gestión de Ingresos al Datacenter

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO AL DATA CENTER		Código: PRO-2057 Rev.3	
			Fecha de vigencia: Por publicación	
	Responsables de la ejecución: Todo el ámbito del Data Center		Aplicación: CLARO	Pág.: 4 de 5



Descripción operativa:

Responsable	Nro.	Acción
Colaborador	2.1	El colaborador deberá identificar la necesidad de acceso.
		Acceso a proveedor? 2.1.1 En caso que se requiera dar acceso a un proveedor, deberá

ESTA INFORMACIÓN ES PROPIEDAD Y DE USO EXCLUSIVO DE CLARO

	PROCEDIMIENTO DE GESTIÓN DE SOLICITUDES DE ACCESO AL DATA CENTER		Código: PRO-2057 Rev.3
			Fecha de vigencia: Por publicación
	Responsables de la ejecución: Todo el ámbito del Data Center		Aplicación: CLARO Pág.: 5 de 5

		<p>previamente gestionarlo por medio de la Gestión de Proveedores y verificar que posea la documentación en regla. Para esto último, consultará la documentación publicada en el portal del proveedor de Safety. Posteriormente coordinará la fecha y el horario de la actividad.</p>
	2.2	<p>Deberá generar una solicitud en la HGS según instructivo XXX⁴ identificando la necesidad de acceso con los datos y las justificaciones necesarias.</p>
Seguridad Física	2.3	<p>El personal de Seguridad Física recibe la solicitud y analizará la información reportada.</p>
	2.4	<p>Información a revisar: Nombre/Apellido - Empresa - Área – DNI – Motivo de la visita. Información ok? 2.4.1 En el caso que la solicitud no cuente con la información suficiente, notificará al solicitante que amplíe la información presentada 2.4.2 Si la información cumple con lo requerido, deberá revisar si se requiere acceso a los recintos de clientes. De no requerirse, notificará la autorización de acceso según detalla punto 2.8.2</p>
Colaborador	2.5	<p>El colaborador completa la información faltante en caso que haya sido insuficiente.</p>
Seguridad Física	2.6	<p>Acceso a recintos - Está autorizado? Si la solicitud requiere acceder algún recinto, se deberá verificar que el requerimiento haya sido aprobado por el dueño del área o cliente correspondiente. Si la aprobación es correcta, se notifica la autorización según detalla punto 2.8.2 2.6.1 De no contar con la aprobación, deberá verificar si la solicitud se trata de un ingreso de emergencia, en cuyo caso se deberá chequear con el dueño del área a fin de validar la urgencia.</p>
Dueño del área	2.7	<p>El dueño del área valida el riesgo con los referentes correspondientes y notifica al personal de Seguridad Física.</p>
Seguridad Física	2.8	<p>Comprobación de urgencia - Validación OK? 2.8.1 En caso que la urgencia no haya sido aprobada, notificará al solicitante los motivos del rechazo. Fin del proceso. 2.8.2 Si la aprobación es correcta, notificará la autorización de acceso</p>
Colaborador	2.9	<p>El colaborador recibe notificación y procede con el acceso según lo indicado en el Procedimiento de Gestión de ingreso al Data Center⁵</p>

VI. ANEXOS

N/A

⁴ INS- xxx –ssss

⁵ PRO 2062 Procedimiento de Gestión de ingreso al Data Center