Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de Visitas

Colocation



sbaedge.com/pt

Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de visitas *Colocation*

LISTA DE DISTRIBUIÇÃO	
Colaboradores SBA Edge	**X**
Comitê de Segurança da Informação	**X**
Clientes e fornecedores	**X**

HISTÓRICO DE REVISÃO		
AUTOR: **Mariel Prado** Segurança e Processos	**REVISOR:** **Marco Tangari** Segurança e Processos	**APROVADOR:** **Membros do comitê SI**

VERSÃO	DATA	DESCRIÇÃO
V3.5	03/04/2025	Atualização dos níveis 4 e 7
V3.6	15/09/2025	Alteração de código e atualização do documento
V3.7	24/09/2025	Atualização de documento e nomenclatura

SUMÁRIO

1. OBJETIVO 3
2. ABRANGÊNCIA 3
3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA 3
4. DEFINIÇÕES 4
5. USO DE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO 4
6. SOLICITAÇÕES *REMOTE HAND AND EYES* (ASSISTÊNCIA REMOTA) 4
7. PREPOSTOS 5
8. CANAIS DE ATENDIMENTO 6
9. HORÁRIO DE ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO 6
10. PRAZOS 6
11. ENTRADA OU RETIRADA DE EQUIPAMENTOS 7
12. ACESSO A SALA COFRE 8
13. CONTRATAÇÃO E/OU ALTERAÇÃO DE SERVIÇOS 9
14. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES 9

1. OBJETIVO

O objetivo deste Procedimento é definir um processo para a gestão de acesso físico ao ambiente que suporta o serviço de *Colocation* da **SBA Edge**, assim como o tempo de permanência e circulação e regras para inclusão de prepostos e seus níveis.

2. ABRANGÊNCIA

Este procedimento aplica-se às instalações físicas que suportam o serviço de *Colocation*, prédio mantenedor dos serviços que fazem parte do escopo deste SGI, localizado na Rua: José Abrantes, 186, Santo Amaro, São Paulo - SP CEP: 04756-010.

3. DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

- ABNT NBR ISO/IEC 27001;
- ABNT NBR ISO/IEC 27002;

4. DEFINIÇÕES

- ***Colocation*:** Serviço que provê a infraestrutura física para a hospedagem de equipamentos, sistemas de propriedade e gestão do cliente. São providos para o cliente deste produto, espaço em ambiente especialmente preparado para receber equipamentos e sistemas de TI (chamado "sala cofre"), segurança física por controle de acesso a estes equipamentos, climatização e serviços de apoio à operação.
- **Perímetro:** são medidas que definem limites de uma determinada área;
- **Duplo Fator de Autenticação:** solução de autenticação forte fundada no mínimo em 2 (dois) fatores de autenticação;
- **Sala Cofre:** área de proteção destinada à data centers a fim de protegê-lo contrafogo, calor, umidade, gases corrosivos, fumaça, água, roubo, arrombamento, acesso indevido, sabotagem, impacto, pó, explosão, magnetismo e armas de fogo.
- **Preposto:** Agente, Funcionário, Prestador de Serviço ou similar, representante do CLIENTE perante as SALAS COFRE e com direitos previamente definidos.
- **Data Center:** Instalação física da **SBA Edge** que compreende todo o prédio e seu perímetro, incluindo as áreas destinadas à hospedagem de equipamentos de TI, infraestrutura de rede, sistemas de energia, refrigeração, segurança e demais recursos essenciais para a operação e disponibilidade dos serviços de data center.

5. USO DE SERVIÇO DE SUPORTE TÉCNICO

Através do NOC, o cliente terá a sua disposição os serviços de monitoramento, resolução de problemas e conflitos além do esclarecimento de dúvidas e atendimento em geral quando necessário. O atendimento será realizado de acordo com o nível de serviço contratado, conforme previsto na proposta comercial vigente.

6. SOLICITAÇÕES *REMOTE HAND AND EYES* (ASSISTÊNCIA REMOTA)

O CLIENTE terá o direito ao uso do *Remote Hand and Eyes*, conforme definido proposta comercial. O uso excedente de procedimentos do NOC além do contratado será cobrado sendo necessário consultar o departamento comercial.

7. PREPOSTOS

A. Para inclusão de um preposto, é necessário o envio da cópia do RG e CPF juntamente com o formulário de cadastro assinado. O não recebimento impedirá o cadastro em nosso sistema.

B. A primeira inclusão de prepostos será feita no momento da ativação do serviço, pelo representante legal ou pessoa responsável pela assinatura do contrato junto a **SBA Edge.**

C. O atendimento das solicitações será feito seguindo a definição de nível do preposto que realizou, de acordo com a tabela abaixo:

SOLICITAÇÕES	NIVEL 1	NIVEL 2
Inclusão ou exclusão de prepostos	X	
Alteração de nível de preposto	X	
Entrada ou saída de equipamentos*	X	
Contratação, rescisão ou alteração dos serviços contratados.	X	
Agendamento de visitas para si próprio e terceiros*	X	
Acesso a parte financeira, como boletos.	X	
Agendamento de visitas para si próprio. *	X	X
Acesso irrestrito a área cedida ao cliente	X	X

*Disponível somente para o serviço de *colocation*.

Tabela 1 - Níveis e permissões de prepostos

D. Para a remoção ou atualização dos dados cadastrais de um preposto, a ação deve ser realizada diretamente pelo preposto de nível 1 no Sistema de Atendimento **SBA Edge**, na aba “Gestão de Entidade”. Alternativamente, é possível preencher o formulário de cadastro de prepostos, devidamente assinado pelo responsável ou por um preposto de nível 1 já cadastrado. Nesse caso, o formulário deve ser encaminhado ao gerente de contas responsável.

E. Fica a encargo do cliente a manutenção e gerenciamentos dos usuários e prepostos, assim como os níveis de cada e acessos ao ambiente.

F. Em caso de rescisão contratual a remoção ou atualização dos prepostos será feita conforme estabelecido na proposta comercial.

G. O acesso remoto ao ambiente do cliente, através da INTERNET ou de rede de longa distância privada, seguirá conforme estabelecido na proposta comercial.

8. CANAIS DE ATENDIMENTO

São disponibilizadas ao cliente opções de atendimento em canais pré-determinados de telefone e Sistema de Atendimento da **SBA Edge.**

A. Para contato telefônico deve-se seguir o ***Escalation list*** enviado no momento da ativação do serviço. O ***Escalation list*** deve ser seguido rigorosamente partindo do Nível 1. Neste caso, é necessária a formalização através da abertura de uma solicitação no Sistema de Atendimento da **SBA Edge**.

B. Para contato com o NOC, é necessário ser um **preposto cadastrado e autorizado.** Nos contatos comerciais ou administrativos, deve-se seguir o ***Escalation list*** enviado no momento da ativação do serviço. Disponibilizamos ainda no Sistema de Atendimento, o respectivo gerente por sua conta.

C. A **SBA Edge** disponibiliza um Sistema de Atendimento para abertura e acompanhamento de tickets. O acesso ao sistema requer uma senha, fornecida aos prepostos cadastrados. A inclusão ou exclusão de prepostos pode ser realizada diretamente no Sistema de Atendimento por um preposto de nível 1, que possui permissão para essa ação.

D. O atendimento realizado via chat, através do Sistema de Atendimento da **SBA Edge**, destina-se exclusivamente para tratamento de solicitações e incidentes.

9. HORÁRIO DE ATENDIMENTO E FUNCIONAMENTO

O horário de funcionamento do **NOC** segue uma escala de **24x7x365**, ficando os demais departamentos restritos para atendimento em **horário comercial**.

10. PRAZOS

As solicitações e incidentes seguem um padrão de SLA (*Service Level Agreement*), conforme definido no Descritivo Técnico dos Serviços, disponível em sbaedge.com/cardapio.

11. ENTRADA OU RETIRADA DE EQUIPAMENTOS

A entrada ou retirada de equipamentos nos serviços de *COLOCATION*, podem ser autorizadas por um Preposto.

A. A autorização de entrada de equipamentos será dada desde que seja respeitado o espaço e energia contratados;

B. No caso de equipamentos de destinados ao SP01, é necessário o registrar uma solicitação no Sistema de Atendimento da **SBA Edge** com 48 horas úteis de antecedência, preenchendo da mesma forma o formulário de entrada de equipamentos; para as unidades SP02 e RJ01, o aviso deve ser feito com antecedência mínima de 5 dias úteis, mediante abertura de chamado e preenchimento do formulário de entrada e saída de equipamentos.

C. É obrigatório anexar a nota fiscal de remessa pertinente a **SBA Edge** ao realizar a abertura de chamado para o agendamento de visita, tanto para entrada quanto para saída dos equipamentos.

D. Em caso de rescisão contratual a retirada dos equipamentos será feita conforme estabelecido na proposta comercial.

Período	Antecedência no aviso	Localidade
Com entrada de equipamentos	**48 horas úteis**	**SP01**
Com saída de equipamentos	**48 horas úteis**	**SP01**
Com entrada de equipamentos	**05 dias úteis**	**SP02 e RJ01**
Com saída de equipamentos	**05 dias úteis**	**SP02 e RJ01**

Tabela 2 - Aviso prévio dos agendamentos de visita

12. ACESSO A SALA COFRE

Somente os **PREPOSTOS**, representantes legais ou terceiros devidamente autorizados, terão acesso às dependências das **SALAS COFRE** onde os **EQUIPAMENTOS do CLIENTE** estão instalados.

O acesso deve ser comunicado previamente através de ticket no Sistema de Atendimento da **SBA Edge** informando os dados do visitante (NOME, CPF e/ou RG), se haverá entrada de equipamento ou não (com suas devidas dimensões), data, hora e tempo de permanência, e se usará o estacionamento, informando modelo do veículo, cor e placa.

A. Para acesso ao DATA CENTER, o PREPOSTO ou pessoa autorizada, receberá uma credencial de identificação que deverá permanecer em área visível da roupa. O não uso desta credencial poderá implicar em multa conforme estabelecido em contrato.

B. Para acesso ao Data Center, o VISITANTE, deve apresentar o documento original com foto ou cópia autenticada na portaria.

C. Devem ser respeitados os horários e tempo de permanência conforme o agendamento da visita, não sendo autorizada a entrada ou permanência no prédio após o estipulado, havendo uma tolerância máxima de 15 minutos em ambos os casos.

D. Durante todo o tempo haverá um técnico da **SBA Edge** acompanhando a visita e os procedimentos realizados pelo visitante. Na indisponibilidade de um técnico para acompanhamento, a visita não será autorizada ou em caso de haver necessidade do mesmo se ausentar, ela será suspensa, sendo necessário deixar a sala cofre no mesmo instante.

E. Em nenhuma hipótese será permitido ao CLIENTE utilizar equipamentos externos não homologados pela **SBA Edge** para realizar manutenção em seu ambiente de *colocation*.

F. Para liberação da saída do Data Center, é necessário autorização por parte do técnico da **SBA Edge** que acompanhou a visita, sendo necessário aguardar até que a liberação seja feita. A portaria está orientada a não liberar sem a devida autorização.

G. O uso de máquinas fotográficas, filmadoras ou outros dispositivos capazes de armazenar imagens ou som, por parte dos PREPOSTOS ou outros visitantes autorizados, dentro do DATA CENTER, implicará ao CLIENTE multa conforme estabelecido em contrato.

H. É obrigatória a realização de registro de log em todas as controladoras pelo CLIENTE, utilizando o crachá fornecido no ato da entrada.

Estas e outras instruções de segurança são indicadas também no RGS 012 – Instruções de Segurança.

13. CONTRATAÇÃO E/OU ALTERAÇÃO DE SERVIÇOS

A contratação e/ou alteração dos serviços contratados, podem ser solicitados apenas por um PREPOSTO Nível 1, ou pelo responsável pelo contrato junto a **SBA Edge**. O contato deve ser feito junto ao gerente de contas.

14. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

a. São Obrigações do CLIENTE:

1. Seguir este regulamento e respeitar o contrato firmado entre as partes (**SBA Edge** x Cliente).
2. Seguir as instruções de segurança recebidas no momento da visita às dependências da **SBA Edge**.
3. Respeitar os funcionários e colaboradores das Salas cofre no cumprimento de suas funções.
4. Zelar pela limpeza e organização da sala cofre, não deixando pontas de cabos, parafusos ou papéis no chão.
5. Trocar a senha periodicamente por questões de segurança ou quando a senha seja violada.

b. NÃO É permitido:

1. Consumir bebidas e alimentos no interior da sala cofre.
2. Utilizar adereços que impeçam ou dificultem a identificação do rosto do visitante pelas câmeras (como bonés, chapéus, óculos de sol etc.).
3. Estar com roupas molhadas dentro do Data Center.
4. Utilizar chinelos dentro do Data Center.
5. Entrar sem camisa ou usar roupas que deixem o dorso, peito e ombros descobertos no Data Center.

6. Fumar nas dependências do prédio, incluindo o estacionamento.

7. Acessar qualquer Rack ou equipamento que não o pertencente ao cliente.

8. Transitar no interior da sala cofre, sendo permitido apenas transitar no corredor de acesso ao rack pertencente ao cliente.

9. Alterações no espaço contratado sem prévia autorização e acompanhamento de um técnico da **SBA Edge.**

10. Permanecer no prédio após o horário estabelecido.

11. Transitar nas dependências do prédio sem acompanhamento de um funcionário da **SBA Edge.**

12. Armazenar qualquer tipo de material que não o próprio equipamento no Rack, como cabos, manuais, CDs, DVDs, pastas, ferramentas e similares.