

PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE ACESSO E AGENDAMENTO DE VISITAS


MATRIX DATA CENTER
GERÊNCIA DE PROCESSOS

CLASSIFICAÇÃO: PÚBLICO CÓDIGO: PCS 11.1.1.2 PROCEDIMENTO DE GESTÃO DE ACESSO E AGENDAMENTO DE VISITAS VERSÃO: 2.2

DETALHES DA PUBLICAÇÃO

LISTA DE DISTRIBUIÇÃO	
Todos os colaboradores	X
Comitê de Segurança da Informação	X
Todos os clientes e fornecedores	X

HISTÓRICO DE REVISÃO		
DESCRIÇÃO	DATA	AUTOR

	Procedimento	CÓDIGO: PCS 11.1.1.2	
	Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de Visitas	REVISÃO: 12/11/2020	Página 2 de 13
		DATA APROVAÇÃO: 13/11/2020	
		ANEXOS: 0	VERSÃO: 2.3

Revisão geral para publicação.	08/09/2015	
Revisão geral do documento.	08/02/2016	
Revisão geral do documento.	17/01/2017	
Revisão geral do documento.	16/11/2017	
Revisão geral do documento.	06/04/2018	
Inclusão do item 10 Site de contingência, com as regras de utilização e acesso ao ambiente.	02/05/2018	
Revisão geral do documento.	15/01/2019	
Revisão geral do documento – PCI	01/04/2020	Marco Tângari – Ger Seg e Processos
Inclusão de restrição nas dependências das salas cofre	24/08/2020	Wallan Oliveira – Analista Seg e Processos
Inclusão de normas COVID19	08/10/2020	Marco Tângari – Ger Seg e Processos
Alteração de restrição nas dependências das salas cofre	13/11/2020	Wallan Oliveira – Analista Seg e Processos

PUBLICADO POR:

DC Matrix Internet S/A

Gerência de Processos

Rua José Abrantes, 186 – Santo Amaro São Paulo.

CEP: 04756-010

Brasil

AUTOR

Jacimar Junior

Gerente de Seg. e Proc.

São Paulo –
SP


REVISADO POR

Thamara Campos

Analista de SI

São Paulo –



	Procedimento	CÓDIGO: PCS 11.1.1.2	
	Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de Visitas	REVISÃO: 12/11/2020	Página 3 de 13
		DATA APROVAÇÃO: 13/11/2020	
		ANEXOS: 0	VERSÃO: 2.3

APROVADO POR

Comitê de SI

Comitê de SI

SP


São Paulo –

SP

BREVE DESCRIÇÃO

Este documento define as políticas, procedimentos e regras gerais para os acessos físicos, circulação e permanência da **Matrix Data Center** e agendamento de visitas, além das normas para inclusão de prepostos, seus níveis e formas de atendimento.



	Procedimento	CÓDIGO: PCS 11.1.1.2	
	Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de Visitas	REVISÃO: 12/11/2020	Página 4 de 13
		DATA APROVAÇÃO: 13/11/2020	
		ANEXOS: 0	VERSÃO: 2.3


SUMÁRIO

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

OBJETIVO

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



	Procedimento	CÓDIGO: PCS 11.1.1.2	
	Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de Visitas	REVISÃO: 12/11/2020	Página 5 de 13
		DATA APROVAÇÃO: 13/11/2020	
		ANEXOS: 0	VERSÃO: 2.3

ABRANGÊNCIA

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

DOCUMENTOS DE REFERÊNCIA

Esta Política utilizou como referência:

ABNT NBR ISO/IEC 27001:2013; ABNT
NBR ISO/IEC 27002:2013.

DEFINIÇÕES

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 contra fogo, 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 o **DATA CENTER** e com direitos conforme estabelecido no item 3-c deste regulamento.

1. 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 durante horário pré-definido no item 5 deste regulamento, nos canais estabelecidos no item 4.

- a. O serviço de atendimento do NOC restringe-se exclusivamente para solicitações técnicas como DNS, Firewall, Rede, Tráfego, Monitoramento, Prepostos, Alterações de links e similares. Solicitações de assistência remota conforme descrito no item 2 deste regulamento.
- b. **CLIENTE de HOSTING** pode fazer solicitações que estejam de acordo com o nível de gerenciamento contratado como instalações ou configurações de sistemas operacionais;

	Procedimento	CÓDIGO: PCS 11.1.1.2	
	Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de Visitas	REVISÃO: 12/11/2020	Página 6 de 13
		DATA APROVAÇÃO: 13/11/2020	
		ANEXOS: 0	VERSÃO: 2.3

banco de dados, e-mail; verificação de espaço em disco; consumo de memória; processador e similares.

- c. **CLIENTE DE COLOCATION** segue o padrão de solicitações do item 1-a incluindo os previstos no item 2 deste regulamento.
- d. As solicitações são atendidas exclusivamente através do envio de um e-mail ou abertura de Ticket via sistema de atendimento, sendo necessária a formalização por esses meios quando solicitado via telefone ou chat.

2. SOLICITAÇÕES REMOTE HAND AND EYES (ASSISTÊNCIA REMOTA)


O **CLIENTE** terá o direito ao uso de até 3 (três) horas mensais do serviço de operação realizado pelo **NOC** sem cobrança de serviço adicional. O **CLIENTE** poderá utilizar-se dos procedimentos padrões disponíveis para consulta através do sistema de atendimento e do e-mail constante no item 1.I.10 do Termo de Adesão ou através de procedimentos pré-definidos pelo **CLIENTE**.

- a. Para o **CLIENTE** pré-definir um procedimento, deve encaminhar para o **NOC** o procedimento detalhado a ser executado, contendo fluxograma e texto explicativo que poderá ser recusado pelo **DATA CENTER**, à seu exclusivo critério.
- b. Caso não haja, no fluxograma, a variante solicitada em meio ao procedimento, o procedimento será interrompido, entretanto o tempo utilizado do **TÉCNICO** será cobrado integralmente do **CLIENTE**.
- c. O uso excedente de procedimentos do **NOC** além do contratado será cobrado sendo necessário consultar o departamento comercial.
- d. O período mínimo considerado por chamado será de 10 (dez) minutos, ou 1/6 (um sexto) de hora, não havendo limite máximo.

3. 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, seguindo o item 3-a deste regulamento, pelo representante legal ou pessoa responsável pela assinatura do contrato junto a Matrix constante no item 1.II.11 do Termo de Adesão.



	Procedimento	CÓDIGO: PCS 11.1.1.2	
	Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de Visitas	REVISÃO: 12/11/2020	Página 7 de 13
		DATA APROVAÇÃO: 13/11/2020	
		ANEXOS: 0	VERSÃO: 2.3

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


Solicitações	Nível 1	Nível 2	Nível 3
Inclusão ou exclusão de prepostos	x		
Entrada ou saída de equipamentos *	x		
Contratação, rescisão ou alteração dos serviços contratados	x		
Agendamento de visitas para terceiros *	x		
Acesso Irrestrito a área cedida ao cliente *	x	x	
Agendamento de visitas *	x	x	
Reboot	x	x	x
Regras de firewall	x	x	x
Regras de monitoramento	x	x	x
Manutenção física no equipamento *	x	x	x
Criação ou alteração de zonas de DNS	x	x	x
Instalação, remoção ou alteração de componentes (Software)	x	x	x
Intervenções físicas no ambiente contratado (Remote hand and eyes)	x	x	x
Esclarecimentos de dúvidas ou problemas em geral	x	x	x

* Requer autorização prévia do nosso NOC. Somente contratos em regime de COLOCATION.

Tabela 1 - Níveis e permissões de prepostos

- d. Para remoção ou atualização dos dados cadastrais de um preposto, é necessário o preenchimento do formulário de cadastro de prepostos com assinatura do responsável ou preposto nível 1 já cadastrado. Este formulário deve ser encaminhado ao NOC pelos meios descritos no item 4 deste regulamento.
- e. Semestralmente o Data Center Matrix realiza a checagem da lista de prepostos para atualização e manutenção dos acessos. O envio da lista de prepostos para checagem é feita via e-mail através dos endereços cadastrados dos prepostos de nível 1 e responsáveis, onde será de responsabilidade do cliente a atualização e manutenção dos prepostos cadastrados.
- f. Em caso de rescisão contratual a remoção ou atualização dos prepostos será feita conforme estabelecido no item 12 deste regulamento.
- g. O acesso remoto ao ambiente do cliente, através da **INTERNET** ou de rede de longa distância privada, não será monitorado através da lista de prepostos. São de responsabilidade do cliente o monitoramento e prevenção de acessos através destes meios.



	Procedimento	CÓDIGO: PCS 11.1.1.2	
	Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de Visitas	REVISÃO: 12/11/2020	Página 8 de 13
		DATA APROVAÇÃO: 13/11/2020	
		ANEXOS: 0	VERSÃO: 2.3

4. CANAIS DE ATENDIMENTO

São disponibilizadas ao cliente opções de atendimento em canais pré-determinados de telefone, email e sistema online.

- 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 enviando e-mail conforme item 4-b, ou abrindo um ticket conforme item 4.c.
- b. Para contato via e-mail com o NOC, é necessário ser um preposto cadastrado e autorizado, seguindo as predeterminações do item 3 deste regulamento. Nos contatos comerciais ou administrativos, deve-se seguir o Escalation List enviado no momento da ativação do serviço.
- c. É disponibilizado ainda um sistema de atendimento online para abertura e acompanhamento de tickets. Para acesso ao sistema, é necessária uma senha fornecida pela Matrix, aos prepostos cadastrados, após o aceite dos termos de responsabilidade e de uso da senha. Para inclusão ou exclusão dos prepostos, devem-se seguir as determinações do item 3 deste regulamento.
- d. O atendimento realizado via chat, através do sistema de atendimento, destina-se exclusivamente para esclarecimento de dúvidas, sendo necessária a formalização via e-mail conforme item 4-b, ou abrindo um ticket conforme item 4-c.

5. 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.

6. PRAZOS

As solicitações feitas ao NOC seguirão prazos de atendimento pré-definidos.

- a. Nas solicitações de Remote Hand and Eyes (Assistência Remota), como Reboot, KVM, Troca de fitas, conexão de outros periféricos (hard lock, HD e similares.), alterações de portas físicas dentro do ambiente do cliente, e similares, o prazo é de 30 minutos após o registro da solicitação no sistema de atendimento.
- b. Nas solicitações de uso do Serviço de Suporte Técnico, como DNS, Firewall, Monitoramento, Inclusão ou exclusão de Prepostos, Alterações de links, solicitações de redes e banda IP, o prazo é de 24 horas após o registro da solicitação no sistema de atendimento.



	Procedimento	CÓDIGO: PCS 11.1.1.2	
	Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de Visitas	REVISÃO: 12/11/2020	Página 9 de 13
		DATA APROVAÇÃO: 13/11/2020	
		ANEXOS: 0	VERSÃO: 2.3

- c. Nas solicitações de **HOSTING** para instalação/configuração de Sistemas operacionais e componentes relacionados, Banco de Dados, e-mail, verificações de espaço em disco, consumo de memória, processador, entre outras que envolvam nossos analistas de nível 2, o prazo é de 2 a 4 horas comerciais contadas a partir do registro da solicitação no sistema de atendimento.

7. ENTRADA OU RETIRADA DE EQUIPAMENTOS

A entrada ou retirada de equipamentos nos serviços de **COLOCATION**, podem ser autorizadas por um Preposto, conforme item 3.


- a. Em ambos os casos deve-se comunicar o **NOC** previamente com antecedência de **24 horas** (vide tabela de prazos no item 8 deste regulamento) através de ticket no sistema de atendimento ou envio de e-mail, sendo necessário aguardar a autorização dos mesmos, respeitando as questões do acesso ao IDC conforme determinado no item 8 deste regulamento, referente a autorização de visitas.
- b. A autorização de entrada de equipamentos será dada desde que seja respeitado o espaço e energia contratados.
- c. No caso de equipamentos de grande porte, onde não seja possível a utilização do elevador ou que seja necessária a utilização de outro mecanismo de acesso a sala cofre, é necessário o aviso com antecedência de **48 horas**, preenchendo e assinando da mesma forma o formulário de entrada de equipamentos, conforme item 7-d deste regulamento.
- d. Para entrada ou retirada dos equipamentos, será disponibilizado um formulário que deve ser preenchido, assinado por um preposto nível 1 ou representante e entregue ao Técnico responsável pelo acompanhamento da visita.
- e. Em caso de rescisão contratual a retirada dos equipamentos será feita conforme estabelecido no item 12 deste regulamento.

8. ACESSO AO IDC

Somente os **PREPOSTOS**, conforme tabela de níveis de prepostos do item 3 deste regulamento, representantes legais ou terceiros devidamente autorizados, terão acesso às dependências do **DATA CENTER** onde os **EQUIPAMENTOS** do **CLIENTE** estiverem instalados. O acesso deve ser comunicado previamente através de ticket no sistema de atendimento ou envio de e-mail ao **NOC**, informando os dados do visitante (**NOME**, **CPF** e **RG**), motivo da visita, 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 e placa. O aviso prévio deve respeitar a tabela abaixo:

Período	Antecedência no aviso
Horário Comercial	30 minutos



	Procedimento	CÓDIGO: PCS 11.1.1.2	
	Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de Visitas	REVISÃO: 12/11/2020	Página 10 de 13
		DATA APROVAÇÃO: 13/11/2020	
		ANEXOS: 0	VERSÃO: 2.3

Fora do horário comercial	90 minutos
Com entrada ou saída de equipamentos	24 horas
Com entrada ou saída de equipamentos de grande porte	48 horas

Tabela 2 - Aviso prévio dos agendamentos de visita


- a. Para acesso ao **DATA CENTER**, o **PREPOSTO** ou **pessoa autorizada**, receberá uma credencial de identificação que deverá permanecer em área visível da roupa do mesmo. 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 Matrix 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 o **CLIENTE**, seja por meio de seus **PREPOSTOS** ou não, poderá abrir seus **EQUIPAMENTOS** ou realizar qualquer forma de manutenção de hardware dentro da área disponibilizada para a prestação do serviço de **CO-LOCATION**, havendo sala própria para este procedimento, conforme estabelecido no item 9 deste regulamento.
- f. Para liberação da saída do Data Center, é necessária autorização por parte do técnico da Matrix 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.

9. SALA DE HOMOLOGAÇÃO

O **PREPOSTO** poderá utilizar-se de uma sala de homologação com bancada e acesso à **INTERNET** para manutenção nos equipamentos de **COLOCATION**.

- a. A sala pode ser utilizada por um período máximo de 24 horas contínuas, sendo que na primeira hora de uso não incidirá cobrança, entretanto nas demais haverá a cobrança sendo necessário consultar o departamento comercial.
- b. Para utilizar-se desta sala, o **CLIENTE de COLOCATION**, acompanhado do **TÉCNICO**, deverá remover os **EQUIPAMENTOS** da área disponibilizada para a prestação do serviço de **CO-LOCATION**, e transportá-la até a sala mencionada.




	Procedimento	CÓDIGO: PCS 11.1.1.2	
	Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de Visitas	REVISÃO: 12/11/2020	Página 11 de 13
		DATA APROVAÇÃO: 13/11/2020	
		ANEXOS: 0	VERSÃO: 2.3

10. SITE DE CONTINGÊNCIA

O ambiente do **SITE DE CONTINGÊNCIA** é disponibilizado para permitir ao cliente continuar as operações da TI e da rede em caso de um desastre. Para utilização é necessário a contratação prévia de posições junto ao comercial.

- a. O acesso ao **SITE DE CONTINGÊNCIA** será autorizado apenas as pessoas previamente autorizadas por um preposto nível 1, onde será acrescido a **lista de acesso definitivo** do cliente.
- b. Para acesso ao **SITE DE CONTINGÊNCIA**, a pessoa autorizada, receberá uma **credencial** de identificação que deverá permanecer em área visível da roupa do mesmo. O não uso desta credencial poderá implicar em multa conforme estabelecido em contrato. Este crachá deverá ser devolvido na portaria ao deixar o prédio.
- c. Não é permitido o acesso ao **SITE DE CONTINGÊNCIA** de pessoas que não estejam na lista de acesso ou não possuam crachá com permissão de acesso ao ambiente.
- d. Não é permitido o acesso por mais pessoas que a **quantidade de posições contratadas**, não sendo autorizado a circulação ou acesso no caso de ultrapassar a quantidade de posições contratadas.
- e. Não é autorizado a instalação de móveis ou equipamentos nem alterações no ambiente e layout da sala **sem autorização prévia** e acompanhamento por parte da operação e segurança do Data Center Matrix.
- f. Caso o cliente não possua uma lista definitiva de pessoas autorizadas, a liberação do acesso deverá ser feita via **abertura de chamado junto ao NOC**, respeitando os prazos estabelecidos no item 8 deste documento, referente o acesso ao IDC.
- g. Devem ser respeitados os **horários** e tempo de utilização do **SITE DE CONTINGÊNCIA** conforme o contrato assinado, não sendo autorizada a entrada ou permanência no prédio após o estipulado, havendo uma tolerância máxima de 15 minutos.
- h. Para **entrada ou retirada de equipamentos** da sala, deve-se respeitar o disposto no item 7 deste documento a respeito da entrada e retirada de equipamentos.
- i. Sendo necessário algum **tour ou apresentação** comercial por parte do cliente ao ambiente contratado, é necessário autorização prévia da equipe de infraestrutura e acompanhamento comercial da DC Matrix.
- j. A utilização do **estacionamento** para permanência no **SITE DE CONTINGÊNCIA** só será autorizada mediante acordo comercial assinado em contrato, com disponibilização da vaga.
- k. Não é permitido transitar nas dependências do prédio, além do espaço contratado, sem acompanhamento de um funcionário da DC Matrix.
- l. Só serão aceitas **correspondências** que estejam devidamente identificadas com os dados do destinatário, incluindo andar, sala e nome da empresa. As correspondências devem ser retiradas na portaria após assinatura do controle de correspondências.



	Procedimento	CÓDIGO: PCS 11.1.1.2	
	Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de Visitas	REVISÃO: 12/11/2020	Página 12 de 13
		DATA APROVAÇÃO: 13/11/2020	
		ANEXOS: 0	VERSÃO: 2.3

11. CONTRATAÇÃO E/OU ALTERAÇÃO DE SERVIÇOS

A contratação e/ou alteração dos serviços contratados, podem ser solicitados apenas por um PREPOSTO Nível 1, conforme tabela do Item 3-c deste regulamento, ou pelo responsável pelo contrato junto a Matrix. O contato deve ser feito junto ao setor comercial, pelos canais de atendimento disponíveis no item 4 deste regulamento.

12. RESCISÃO DE SERVIÇOS


Para rescisão dos serviços é necessário o envio de uma carta para o endereço constante no item 1.1.6 do Termo de Adesão, em papel timbrado da empresa, assinado por um representante legal da mesma com firma reconhecida em cartório e documento oficial comprovatório da representação, justificando o motivo do cancelamento, conforme parágrafo 12 do Contrato de Prestação de Serviços, onde também estão descritos as orientações quanto aviso prévio, multa contratual, prazo e demais assuntos relacionados ao cancelamento do contrato.

Ao término do prazo estabelecido no pedido de cancelamento são realizadas as seguintes ações:

- a. Inativação de todos os prepostos nos sistemas de acesso do Data Center, não sendo possível mais nenhum tipo de solicitação ou acesso ao Data Center por parte dos prepostos ou responsáveis do contrato em questão.
- b. Desativação de todos os serviços contratados como rede, banda IP, links, servidores, dentre outros.
- c. Para contratos em regime de **COLOCATION** a retirada dos equipamentos alocados no Data Center será feita pela equipe de Infraestrutura. Os equipamentos ficarão alocados em estoque no Data Center e poderão ser retirados pelo Cliente mediante autorização do departamento administrativo e preenchimento e assinatura do formulário de retirada dos equipamentos.
- d. É de responsabilidade do cliente a remoção de dados ou conteúdo sigiloso de interesse da empresa contratante, dos equipamentos em regime de **HOSTING DEDICADO**, até o cumprimento do prazo estabelecido no cancelamento do contrato.
- e. A prorrogação do prazo para cancelamento do contrato deve ser negociada com a área administrativa e comercial, ficando a exclusivo critério do Data Center liberar ou não o uso após o prazo estipulado.
- f. Não é de responsabilidade do Data Center a migração ou apoio de equipamentos em regime de **COLOCATION** ou conteúdo alocado nos equipamentos em regime de **HOSTING DEDICADO**, devendo ser realizado pelo cliente até o término do prazo estipulado.

13. OBRIGAÇÕES E RESPONSABILIDADES

- a. São Obrigações do **CLIENTE**:

	Procedimento	CÓDIGO: PCS 11.1.1.2	
	Procedimento de Gestão de Acesso e Agendamento de Visitas	REVISÃO: 12/11/2020	Página 13 de 13
		DATA APROVAÇÃO: 13/11/2020	
		ANEXOS: 0	VERSÃO: 2.3

1. Seguir este regulamento e respeitar o contrato firmado entre as partes (Matrix x Cliente).
2. Seguir as instruções de segurança recebidas no momento da visita as dependências da Matrix.
3. Respeitar os funcionários e colaboradores do Data Center 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. Fumar nas dependências do prédio, incluindo o estacionamento.
3. Acessar qualquer Rack ou equipamento que não o pertencente ao cliente.
4. Transitar no interior da sala cofre, sendo permitido apenas transitar no corredor de acesso ao rack pertencente ao cliente.
5. Alterações no espaço contratado sem prévia autorização e acompanhamento de um técnico da Matrix.
6. Permanecer no prédio após o horário estabelecido, conforme item 8 e 10 deste regulamento.
7. Transitar nas dependências do prédio sem acompanhamento de um funcionário da Matrix.
8. Armazenar qualquer tipo de material que não o próprio equipamento no Rack, como cabos, manuais, CDs, DVDs, pastas, ferramentas e similares.
9. A entrada de chinelo, sem camisa e regata no interior da sala cofre (**)

** Recomendamos a utilização de calça comprida ao entrar na sala cofre.

c. **Regras especiais – COVID-19**

Todos os colaboradores, visitantes, clientes e fornecedores devem seguir obrigatoriamente as regras abaixo e que estão alinhadas com os especialistas em saúde, a saber:

1. Ao entrar no prédio da Matrix medir a temperatura e caso esteja acima do recomendado não será permitida a entrada;
2. Uso de álcool gel nas mãos antes de entrar nas instalações da Matrix, lembrando que disponibilizamos o álcool gel em todos os andares;
3. Manter o distanciamento de 1,5 metros;
4. Uso de máscaras enquanto estiver nas instalações da Matrix;

