

# PROTOCOLO DE ACCESO AL CESGA

	<p>PROTOCOLO ACCESO AL CESGA</p>	<p>26 Mayo 2009</p>
---	----------------------------------	---------------------

## Tabla de Contenido

Intervenciones programadas (dentro de jornada laboral).....	4
Intervenciones no programadas (dentro de jornada laboral) .....	5
Averías o incidencias fuera de jornada laboral .....	5
Política General de Limpieza.....	6
Política General de Seguridad.....	6
Política General de Alojamiento de Equipos .....	6
Política General de Trabajo en la Infraestructura del CPD.....	6
Política General de Recepción de Material .....	6

## Resumen

Este documento describe el procedimiento que deben seguir todas aquellas personas que requieran de acceso a la sala CPD para tareas de operación y mantenimiento.

## Introducción

La sala de computación del CESGA (CPD) constituye un entorno muy delicado con mecanismos de control de acceso mediante lector biométrico, sistemas automáticos de extinción de incendios mediante gas HFC227, sistemas de climatización de precisión (CRAC), conectividad de red con RedIris, soporte del suministro eléctrico mediante SAI y grupo electrógeno, así como otros elementos requeridos para garantizar el funcionamiento de los servidores y equipos críticos instalados en el mismo. Los procedimientos y normas descritos en este documento se han desarrollado para garantizar la seguridad del entorno del CPD y deben ser seguidas por cualquier persona que acceda físicamente al CPD.

## Objetivos del documento

Establecer las normas, protocolos y niveles de acceso aplicables para acceder al CPD del CESGA.

No se contemplan en este documento aquellos accesos posibles para algunos clientes fuera de la jornada laboral.

## Roles

En base a su función en relación con el acceso al CPD del CESGA, se distinguen los siguientes perfiles:

- **Gestor de CPD:** Personal del CESGA con la autonomía necesaria para acceder al CPD, así como determinar en cualquier momento quién puede acceder al CPD.
- **Interlocutor de cliente:** Persona designada por el cliente como interlocutor válido en la comunicación entre el cliente y el CESGA, responsable de la gestión de las máquinas y/o servicios del cliente alojados en el CESGA. Esta persona o grupo de personas será la capacitada para autorizar la entrada de técnicos visitantes.
- **Técnico visitante:** Personal técnico que precisa acceder al Cesga para realizar tareas de mantenimiento de los sistemas y/o servicios alojados por el cliente.
- **Técnico Acompañante:** Personal del Cesga del área de sistemas o comunicaciones, o cualquier otro técnico determinado por un gestor del CPD, responsable de acompañar a los técnicos visitantes durante su intervención dentro del CPD.

## Niveles de Acceso al CPD

Se definen cuatro niveles de acceso al CPD:

- 
- N1. Acceso libre:
  - Acceso libre sin necesidad de petición previa
  - Tarjeta personal habilitada para acceder al CPD
- N2. Acceso restringido no acompañado:
  - Solicitud de acceso mediante petición verbal a personal Gestor de CPD
  - Acceso al CPD sin necesidad de ser acompañado por un Técnico Acompañante
- N3. Acceso restringido acompañado:
  - Solicitud de acceso previa mediante petición por escrito a personal Gestor de CPD (véase la sección "Tipos de Intervenciones")
  - Acceso al CPD acompañado por un Técnico acompañante previa verificación de la identidad.

La asignación de estos niveles dependerá de diversos factores.

En general el personal externo dispondrá de nivel de acceso N3. El nivel N2 sólo se concederá a técnicos que llevan trabajando con el CESGA durante un largo período de tiempo y que su profesionalidad, competencia técnica y conocimiento de la instalación, le merece al CESGA la confianza necesaria.

## Tipos de Intervenciones

Se distinguen los siguientes tipos:

### ***Intervenciones programadas (dentro de jornada laboral)***

Los trabajos programados deberán solicitarse con una antelación mínima de 2 días hábiles. Aquellas solicitudes que no cumplan dicha antelación serán desestimadas.

Una de las personas designadas como interlocutores válidos del servicio o máquina (interlocutor de cliente) rellenará el formulario incluido en el Anexo III y lo enviará por correo electrónico a [acceso\\_centro@cesga.es](mailto:acceso_centro@cesga.es).

El departamento técnico del CESGA responderá comunicando la confirmación o denegación del acceso.

### ***Intervenciones no programadas (dentro de jornada laboral)***

Los trabajos no programados o de carácter urgente deben comunicarse igualmente sin aplicarse en este caso la restricción de aviso previo por escrito.

La operativa que se seguirá en este caso será muy similar a la de trabajos programados. De forma obligatoria se solicitará el acceso al personal del CESGA gestor de CPD mediante vía presencial, telefónica o escrita. El técnico correspondiente del CESGA aprobará o denegará dicha solicitud. En todo caso será necesario que en el momento de la intervención se entregue el formulario del Anexo III cubierto.

### ***Averías o incidencias fuera de jornada laboral***

No son contempladas por este documento.

## **Registro de Accesos**

Como norma general, todos los accesos al CPD por técnicos visitantes deben ser registrados en portería, incluyendo tanto la hora de entrada como la de salida, así como los datos de las personas que accedieron al CPD. Además la entrada sólo se permitirá tras comprobar la identidad de la persona o personas que acceden, bien porque la persona es reconocida por el técnico del CESGA que le atiende o porque previa presentación de los DNIs, coinciden con personas indicadas para tal intervención por el responsable mediante escrito previo. En caso de que su nivel de acceso requiera de un técnico acompañante, una persona del centro la acompañará en todo momento. En todo momento deberán seguirse las indicaciones hechas por el personal del CESGA. Le será negado el acceso a aquellos técnicos visitantes que no sean reconocidos por los técnicos del CESGA y que no se presenten el DNI o documento equivalente.

En caso de que no se cubra el registro de acceso, podrá denegarse el acceso al CPD en posteriores intervenciones.

## **Normas Generales**

Las personas que accedan físicamente al CPD del CESGA deberán cumplir las normas detalladas a continuación. Asimismo, los interlocutores de cliente serán responsables de que los técnicos visitantes sean informados adecuadamente de estas normas.

### ***Política General de Limpieza***

El CPD debe mantenerse tan limpio como sea posible. Todas las personas que accedan al CPD son responsables de dejarlo en las mismas condiciones de limpieza que cuando entraron. Todo el material debe ser desembalado fuera del CPD y las cajas y embalajes deben ser retirados del centro.

No se permite bajo ningún concepto entrar con comida o bebida dentro del CPD.

### ***Política General de Seguridad***

El CPD cuenta con un sistema automático de extinción mediante gas HFC227 por tanto deben respetarse las normas de seguridad correspondientes dentro del CPD. En ningún caso se podrán usar dentro del CPD taladros, sierras, rebarbadoras, etc. sin que anteriormente se haya solicitado desactivar el sistema antiincendios del CPD a personal gestor de CPD. Las personas que estén en el interior del CPD deberán abandonarlo inmediatamente en caso de disparo de la alarma sonora de incendios.

Deben respetarse todas las normas de seguridad aplicables dentro del CPD incluyendo las normas específicas relativas a los equipos que se encuentren dentro del CPD.

### ***Política General de Alojamiento de Equipos***

Deberá comunicarse al personal gestor de CPD de la llegada de nuevos equipos así como la retirada de los existentes. En caso de que se desee alojar un nuevo equipo se deberán especificar los requerimientos de conectividad eléctrica, red, consumo, espacio ocupado, etc. del equipo a instalar.

### ***Política General de Trabajo en la Infraestructura del CPD***

Deben respetarse las normas generales de seguridad e higiene así como cualquier otra normativa existente aplicable dentro del CPD.

### ***Política General de Recepción de Material***

En caso de que se solicite el envío de piezas directamente al CESGA para su uso en una intervención, debe comunicarse previamente al personal gestor del CPD.

## **Excepciones al procedimiento**

Este espacio se reserva para posibles excepciones que se vayan incluyendo al procedimiento.

## **Anexo I: Horario Laboral**

### Horario de oficina

- En Horario de Invierno (Desde 1 octubre hasta 31 de mayo):
  - Lunes a jueves de 9:00 a 14:15 horas y 15:30 a 18:30 horas.
  - Viernes de 9:00 a 15:00
- En Horario de Verano (desde 1 de junio hasta 30 de septiembre) : lunes a viernes no festivos de 8:00 a 15:00 horas

## **Anexo II: Datos de Contacto**

Datos de contacto:

- Email: [acceso\\_centro@cesga.es](mailto:acceso_centro@cesga.es)
- Telf: 981.569815 (comunicaciones) / 981.569814 (sistemas)

A continuación, a efectos informativos, se detalla la lista de personas pertenecientes al área de comunicaciones y de sistemas. Quede bien entendido que el procedimiento establece que aprobarán y aceptarán las solicitudes realizadas a los departamentos de sistemas y comunicaciones cuyos datos aparecen justo arriba, y serán los que coordinen las incidencias y trabajos programados:

### **Lista de personal con perfil de Gestor del CPD**

#### **Dirección/Subdirección Técnica**

[nlopez@cesga.es](mailto:nlopez@cesga.es)

#### **Comunicaciones**

981 569 815 / [comunicaciones@cesga.es](mailto:comunicaciones@cesga.es)

Juan Villasuso Barreiro: [jvilla@cesga.es](mailto:jvilla@cesga.es)

Natalia Costas Lago: [natalia@cesga.es](mailto:natalia@cesga.es)

#### **Sistemas**

981 569 814 / [sistemas@cesga.es](mailto:sistemas@cesga.es)

Carlos Fernández Sanchez: [carlosf@cesga.es](mailto:carlosf@cesga.es)

Javier López Cacheiro: [jlopez@cesga.es](mailto:jlopez@cesga.es)

## **Anexo III: Formulario de solicitud de acceso al CPD**

Nombre:

Apellidos:

Institución:

Teléfono:

Email:

Motivo de la intervención:

Hora de acceso:

Duración estimada de la intervención:

Lista de personal que accederá al CPD:

Nombre	Apellidos	DNI	Empresa/Institución

El solicitante se hace responsable del cumplimiento por parte del personal autorizado de las normas de acceso al CPD establecidas en DO\_SUB\_Acceso\_CESGA\_v8.doc

Firma del solicitante