



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	1/20

# Instructivo a Clientes - Soporte COLOCATION

## DUEÑO DEL DOCUMENTO

<b>Rol</b>	Dueño de Proceso
<b>Nombre</b>	Victor González Beas

## CONTROL DEL DOCUMENTO

<b>Elabora</b>	<b>Revisa</b>	<b>Aprueba</b>
Cecilia Sepúlveda Hilliger	Victor González Beas	Victor González Beas
Service Manager	Supervisor DOC	Supervisor DOC
Atención Clientes Estratégicos	Operaciones Datacenter	Operaciones Datacenter
Gerencia Servicio al Cliente	Gerencia de Operación e Implementación	Gerencia de Operación e Implementación



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	2/20

Tabla de contenido

<b>1. OBJETIVO</b> .....	<b>4</b>
<b>2. ALCANCE</b> .....	<b>4</b>
<b>3. POLÍTICAS</b> .....	<b>4</b>
3.1 ACCESO A INSTALACIONES .....	4
3.1.1 OBLIGACIONES.....	4
3.1.2 PROHIBICIONES .....	5
3.2 CONDICIONES PARA REALIZACIÓN DE TRABAJOS.....	7
3.2.1 ACERCA DE LOS INSUMOS Y HERRAMIENTAS .....	7
3.2.2 TRABAJO EN SALAS.....	7
<b>4. FORMULARIOS</b> .....	<b>8</b>
4.1.1 Correo Electrónico.....	8
4.1.2 Mesa de Atención .....	8
4.2 FORMULARIO AUTORIZACIÓN CLIENTE PARA INGRESO A DCL.....	9
4.3 FORMULARIO AGENDAMIENTO VISITAS.....	10
4.4 FORMULARIO INGRESO O EGRESO DE EQUIPO y/o COMPONENTES. ....	10
4.5 FORMULARIO ACEPTACIÓN DE POLÍTICAS TRABAJOS PROGRAMADOS .....	12
<b>5. ACCESO FÍSICO A DATACENTER</b> .....	<b>12</b>
5.1 VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD.....	13
5.2 CONTROL DE PERTENENCIAS .....	13
5.3 VERIFICACIÓN DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS .....	13
5.4 VERIFICACIÓN DE VEHÍCULOS .....	13
5.5 ENTREGA DE DISPOSITIVOS DE ACCESO.....	13
5.6 EGRESO DE LAS INSTALACIONES.....	14
<b>6. TRATAMIENTO DE REQUERIMIENTOS</b> .....	<b>15</b>
6.1 AGENDAMIENTO DE VISITAS.....	15
6.2 AGENDAMIENTO TRABAJOS .....	15
6.3 REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE EMERGENCIA.....	15
6.4 ACCESO A CINTOTECA .....	16
6.5 SOLICITUD MANOS REMOTAS .....	17
6.6 ACCESO A BODEGA DE TRANSITO.....	18
6.6.1 INGRESO DE EQUIPAMIENTO, INSUMO o PARTES Y PIEZAS .....	18
6.6.2 RETIRO DE EQUIPAMIENTO, INSUMO o PARTES Y PIEZAS .....	18
6.7 INSTALACIONES.....	18



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	3/20

6.7.1	INSTALACIÓN DE CABLEADO .....	18
6.7.2	INSTALACIÓN ELÉCTRICA.....	19
6.7.3	INSTALACIÓN INFRAESTRUCTURA.....	19
6.7.4	INSTALACIÓN O EGRESO DE RACK.....	19
<b>5.</b>	<b>ANEXOS .....</b>	<b>19</b>



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	4/20

## 1. OBJETIVO

El objetivo del presente documento es describir los procedimientos de solicitud de soporte y requerimientos, con sus respectivos documentos, fichas de apoyo, especificaciones técnicas y políticas del Data Center.

## 2. ALCANCE

El alcance del presente instructivo es a nivel operacional respecto a todas las actividades adherentes del servicio Colocation en Data Center.

## 3. POLÍTICAS

### 3.1 ACCESO A INSTALACIONES

#### 3.1.1 OBLIGACIONES

Toda persona que desee acceder al Data Center deberá:

- ✓ Contar con Cedula de Identidad o pasaporte vigentes, que acredite su identidad y entregar toda la información necesaria, para identificar al visitante.
- ✓ El visitante deberá cumplir con lo expuesto en el presente documento para y presentar toda otra documentación que figure como requisito de acceso en las solicitudes incluidas en este documento.
- ✓ El personal de Seguridad de Claro constatará y verificará la información presentada y procederá a registrarla. La información suministrada por el Cliente para acceder a los servicios ofrecidos por el Data Center es confidencial, reservada y sólo es utilizada para los fines consignados en este documento.
- ✓ En caso de no presentar la documentación solicitada o no identificar a la persona en los listados de personas autorizadas, se procederá a denegar el acceso
- ✓ Es responsabilidad del cliente la instalación o retiro del equipamiento dentro del rack y su traslado dentro del data center.
- ✓ Para ingreso de vehículos o pertenencias valoradas deberán ser declaradas en el formulario de acceso, y presentar las respectivas guías de despacho en caso de equipamiento, insumos, partes o piezas. Al momento de retirarse, deberá presentar las guías de despacho del equipamiento, insumos, partes y piezas que retire.
- ✓ El ingreso y uso de notebooks y celulares deberá contar con la respectiva autorización de ingreso por parte de seguridad del Data Center y área de Claro que lo solicita la concurrencia del Cliente.



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	5/20

- ✓ El visitante deberá adoptar medidas preventivas para la reducción y control de los riesgos, concurriendo con la vestimenta y herramientas adecuadas a la actividad que desea realizar.
- ✓ El visitante deberá observar las regulaciones de seguridad, comportamiento e higiene del Datacenter en todo momento, así como aceptar los controles que establece seguridad. De lo contrario, será negada su permanencia en el recinto.
- ✓ Todo Cliente, proveedor de Cliente o visita deberá estar acompañada por personal del Data Center durante su estadía, portal su credencial a la vista y circular solamente por las áreas atingentes a la visita.
- ✓ Todos los clientes, aliados y proveedores de Claro y de clientes deben portar la credencial de visita a la vista, en todo momento.

### 3.1.2 PROHIBICIONES

Dentro del complejo estará prohibido realizar ciertas actividades, las cuales serán causal de apertura de incidente de seguridad, sin perjuicio que dependiendo de la gravedad de la situación sea solicitado el abandono del recinto.

- ✓ No se permitirá el ingreso a personas que evidencien alteraciones físicas por los efectos nocivos producto del consumo de bebidas alcohólicas, drogas, enervantes, u otra sustancia ilícita.
- ✓ No se permite el ingreso de armas de fuego de cualquier tipo, armas punzante o con filo y objetos cortantes capaces de provocar heridas, sustancias explosivas e inflamables, municiones, fulminantes, detonadores, explosivos, granadas de cualquier tipo, gas propano/butano, líquidos inflamables, sólidos inflamables, sustancias químicas de alto riesgo, oxidantes, tóxicas o infecciosas.
- ✓ No se permite el ingreso/egreso del Data Center de elementos almacenadores de información de ninguna especie tales como; pendrives, discos duros externos, teléfonos, cámaras fotográficas o de video, que no hayan sido declarados.
- ✓ No se permite tomar fotografías, grabar o filmar, sin previa autorización tramitada por el Cliente con su contacto en Claro Chile y previa validación del personal de Seguridad del Data Center. En caso de ser sorprendido, se informará al área de la cual depende o trabaja en el interior del Data Center y será llevado a seguridad donde se le solicitará que abandone el recinto.
- ✓ No se permite Fumar o comer en lugares no dispuestos por personal de seguridad del Data Center.
- ✓ No está permitido circular sin la credencial o tarjeta de visita a la vista.
- ✓ No está permitido prestar tarjeta de acceso. La tarjeta de acceso enrolada es personal e intransferible.



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	6/20

- ✓ No está permitido el uso de sandalias, pantalones cortos, poleras sin mangas o cualquier elemento sucesible a un riesgo para la persona.

En caso de trabajos en sala blanca, tanto clientes como proveedores deberán observar las siguientes regulaciones:

- ✓ No es permitido Ingresar equipamiento que no haya sido autorizado previamente, ni dejar cajas, cintas, CD, o cualquier material de este tipo dentro del rack una vez finalizada la instalación.
- ✓ Toda basura que se produzca en la operación deberá ser extraída y sacada del lugar por los responsables del trabajo en particular.
- ✓ No Debe Acceder o intentar acceder otros racks o jaulas que aquellos sobre los cuales se autorizó la instalación.
- ✓ No es permitido levantar o remover baldosas del piso técnico sin previa autorización, ni tampoco realizar trabajos ni intentar acceder al espacio debajo de este en caso de no ser necesario durante el proceso de instalación.
- ✓ No es permitido conectar o desconectar la alimentación de energía de cualquier equipo a tomas de energía de racks. Esta tarea siempre es efectuada por personal de Operaciones Infraestructura Datacenter.
- ✓ No es permitido Operar o intentar operar equipamiento de Claro (tales como PDU's, unidades de refrigeración, etc.).
- ✓ No es permitido realizar cableados por fuera de las bandejas específicas, ni tampoco dejar cables asomando por fuera de los racks o jaulas.
- ✓ No es permitido realizar extensiones de la alimentación de energía, o instalar elementos adicionales de energía, que no se encuentren autorizados previamente por Claro, según tipo de servicio contratado.
- ✓ No es permitido realizar ninguna acción que pueda poner en peligro su seguridad y/o la de terceros.
- ✓ No es permitido realizar trabajos de instalación o desinstalación de equipos en rack, tales como servidores, equipos de comunicación, rack foráneos, etc. sin elementos de protección personal tales como:
  - zapatos de seguridad
  - Guante de seguridad
- ✓ No es permitido habilitar redes de internet inalámbricas (wi fi) dentro de las salas críticas TI.



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	7/20

## 3.2 CONDICIONES PARA REALIZACIÓN DE TRABAJOS

Toda persona que desee realizar trabajos en el Data Center de Claro Chile, deberá:

### 3.2.1 ACERCA DE LOS INSUMOS Y HERRAMIENTAS

- ✓ Presentarse con la vestimenta adecuada para los trabajos a realizar, entendiendo esto como equipo de seguridad, zapatos, botas de hule, guantes, anteojos y cascos, según corresponda a su labor concordante con los riesgos asociados al lugar de trabajo en que vaya a realizar su labor en el Data Center.
- ✓ Presentarse con las herramientas, equipos e instrumental idóneo para la tarea que va a realizar en perfecto estado y previamente certificada técnicamente de acuerdo a los factores de riesgos e informar estas a través de los canales dispuestos en este documento
- ✓ Las herramientas o insumos de trabajo, así como el equipamiento a ingresar/retirar deberán contar con la respectiva guía de despacho o factura que certifiquen la propiedad del mismo.
- ✓ Antes de efectuar cualquier tipo de trabajos en el interior del Data Center se deberán realizar las charlas de seguridad correspondientes y los riesgos a los cuales se podría ver enfrentado en el lugar donde realizará la presente actividad.
- ✓ Claro se reserva el derecho a realizar evaluación de riesgos indicando las mejoras que afecten las condiciones de trabajo del Cliente en las instalaciones y serán informadas a través del contacto válido, dispuesto en este documento.
- ✓ Las medidas necesarias de primeros auxilios, incendios y evacuación de personas que se deban adoptar en posibles situaciones de emergencia, serán entregadas en documentos específicos para este fin a nuestros Clientes, a través de contacto válido de Claro, dispuesto en este documento.
- ✓ Retirar todo material de empaque posible, del equipamiento en el área de carga previo a ingresar a salas y oficinas del Data Center. Esto incluye cartones, plásticos, papeles.

### 3.2.2 TRABAJO EN SALAS

- ✓ Tanto al ingreso como al egreso, se deberá presentar el formulario "Opr-Cat-0069" o guía de despacho (tres copias), dejando una copia del mismo en la guardia exclusiva Data Center.
- ✓ El personal deberá configurar y utilizar el equipamiento en todo momento de acuerdo a las especificaciones entregadas por los especialistas del Data Center, incluyendo la energía de alimentación, el nivel de consumo, y el espacio libre alrededor del equipamiento.
- ✓ Se deberá realizar la instalación con personal autorizado previamente por el Cliente y acordado para tal fin, con contacto válido para el Cliente en Claro.
- ✓ Se deberá realizar las correspondientes tareas de mantenimiento del equipamiento de acuerdo a las recomendaciones del fabricante.



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	8/20

- ✓ Una vez finalizados los trabajos, se deberá dejar el área libre de materiales, herramientas, y/o equipamiento que ya no sea requerido, y de todo material descartable, embalajes y/o basura resultante del trabajo de instalación.

#### 4. FORMULARIOS

A continuación, se describirán los documentos que deberá utilizar el cliente para los distintos requerimientos del servicio Colocation, junto con los requisitos y especificaciones técnicas necesarias para cada una de las solicitudes

##### 4.1.1 Correo Electrónico

Cliente genera su requerimiento a través del correo electrónico, a la casilla [claroserviciosti@clarochile.cl](mailto:claroserviciosti@clarochile.cl), entregando los datos que el instructivo solicite, de acuerdo al tipo de solicitud.

##### 4.1.2 Mesa de Atención

Se tiene establecido la Mesa de Servicios TI como el punto único de contacto 7x24x365 para atender y dar soporte a los clientes del Servicio COLOCATION a través de las siguientes vías:

- Llamada Telefónica a través del N° 800 000 171 opción 1-1
- Llamada desde Celulares a través del N° 2 2582 0911 opción 1-1
- Llamada desde Celulares Claro a través del N° \*171 opción 1-1

Se generará requerimiento a través de la casilla [claroserviciosti@clarochile.cl](mailto:claroserviciosti@clarochile.cl), desde la cual recibirá un correo de confirmación de apertura de ticket.

El esquema de atención y soporte de los clientes del servicio de Colocation está estructurado en tres niveles:

##### Nivel 1 – Mesa de Servicio

- Recibe los llamados de clientes y registra el ticket en la herramienta de gestión.
- Atención y primer contacto con el cliente para categorizar y priorizar los tickets
- Canalizar y atender a las áreas resolutoras en los tiempos establecidos
- proporcionar soporte básico y dar soluciones basado en la documentación existente, base de conocimiento, manuales, casos de uso, etc.
- Mantener informados a los clientes del avance del ticket, asegurarse de la completitud de la información en la herramienta de gestión, cerrar el ticket.
- Realizar el escalamiento a 2 nivel



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	9/20

### **Nivel 2 – Soporte Técnico con capacidad resolutive**

- Monitorear la plataforma de los servicios TI con el objeto de detectar en forma temprana las alertas
- Atender los casos escaladas por nivel 1, de acuerdo a las prioridades acordadas.
- Actualizar la información de los ticket en la herramienta de gestión
- Resolver los requerimientos, incidentes en los tiempos comprometidos, Brindar soluciones temporales y soluciones permanentes dentro del tiempo determinado.
- Realizar diagnósticos, investigación y soluciones temporales para dar continuidad de servicio
- Escalar en los tiempos establecidos a nivel 3, Escalar en los tiempos establecidos a otros grupos técnicos o proveedores/aliados/fabricante (Nivel 3) en caso de que se necesite su apoyo para determinar y/o aplicar una solución en conjunto.
- informado del avance a primer nivel a través de la herramienta de gestión
- Atender a los clientes en las visitas a data Center

### **Nivel 3 – Soporte Técnico especializado, con capacidad resolutive**

- Tomar los casos escaladas por nivel 2 hasta su resolución
- Resolver los requerimientos, incidentes en los tiempos comprometidos,
- Realizar diagnósticos, investigación y soluciones temporales para dar continuidad de servicio.
- Escalar en los tiempos establecidos al fabricante
- mantener informado del avance a primer nivel a través de la herramienta de gestión.
- Actualizar la información de los ticket en la herramienta de gestión

## **4.2 FORMULARIO AUTORIZACIÓN CLIENTE PARA INGRESO A DCL**

Al momento de iniciarse la habilitación de los servicios, el cliente deberá llenar el formulario de Autorizaciones de Cliente para Ingresos a Data Center, en donde indica el personal autorizado para gestionar requerimientos.

Este documento tiene que ser entregado en primera instancia a contacto válido en Claro asociado a su proyecto, en conjunto con el resto de la documentación solicitada por este último.

En caso de personas que cuenten con ciertas restricciones o capacidades especiales que requieran adecuar las actividades que pueden desarrollar en las instalaciones, deberán ser detalladas en el mismo documento, en el campo de “observaciones”.

OPR-CAT-0103-Formulario Definición Contactos Validos Cliente	 OPR-CAT-0103-Formulario Definición Cont:
--	---



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	10/20

### 4.3 FORMULARIO AGENDAMIENTO VISITAS

Para realizar el acceso a nuestras instalaciones, el cliente podrá solicitar el ingreso a través de correo electrónico a [claroserviciosti@clarochile.cl](mailto:claroserviciosti@clarochile.cl); con 24 horas de anticipación como mínimo a la fecha deseada de ingreso, para la correspondiente verificación y aprobación de la misma, completando el formulario **GSS-CAT-03 Formulario de Acceso y Trabajos Programados**.

Además para la auto atención, cliente debe realizar el acceso a nuestras instalaciones, mediante el sistema de auto atención Service manager a través del portal <https://portalti.clarochile.cl:8443/smwebtier/ess.do> con el usuario y contraseña asignados.

A través del portal el cliente podrá realizar la reserva de fecha de ingreso a distintas salas del Data Center Liray, tales como Sala Blanca, Bodega de Tránsito, entre otras, indicando el motivo de la visita. El detalle del procedimiento se encuentra en el documento adjunto **Instructivo auto servicio SM para clientes**.

Instructivo de auto servicio SM para clientes:	
Formulario de Acceso y Trabajos Programados	 POR-CAT-0106-Formulario de Acceso y Tr

### 4.4 FORMULARIO INGRESO O EGRESO DE EQUIPO y/o COMPONENTES.

Para realizar ingreso y/o egreso de equipos en las instalaciones del Data Center o movimiento de equipos, debe enviar correo electrónico a [claroserviciosti@clarochile.cl](mailto:claroserviciosti@clarochile.cl) o desde el portal de auto atención, adjuntando la ficha Colocation con 48 horas hábiles de anticipación.

Nota: En el campo "Potencia Nominal KW" de la ficha colocation, La definición de **potencia nominal** es el nombre que recibe la **potencia** máxima demandada por una máquina en condiciones de uso normal y que es la que Claro data center debe asegurar para el funcionamiento del equipamiento.

Esta solicitud será evaluada por los especialistas de infraestructura, quienes procederán a aprobar el ingreso al rack del cliente. En caso de existir alguna situación que no permita el ingreso, los operadores se pondrán en contacto con el cliente para regularizar y corregir lo que sea necesario.



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	11/20

Además para el ingreso de equipamiento, se entregaran ventanas horarias de atención a los clientes en sala de armado (sala de prueba) las cuales se deben seleccionar en la ficha colocation, Esta ventana asegura la atención de un ingeniero eléctrico en sala de pruebas con un tiempo máximo de pruebas de 40 minutos por equipos. En caso de necesitar otro horario cliente debe escribir en la ficha colocation en ventana 6 el horario y seleccionar.

Nota: esta ventana seleccionada solo contempla el tiempo de atención en sala de pruebas. Para los trabajos programados en sala blanca se deben indicar en formulario de acceso o auto atención

Ventanas horarias sala de armado.

Ventanas	horarios
Ventana 1	L a V 10:00 a 13:00
Ventana 2	L a V 16:00 a 18:00
Ventana 3	L a V 22:00 a 24:00
Ventana 4	Sabado 11:00 a 14:00
Ventana 4	Sabado 18:00 a 20:00
Ventana 5	Domingo 11:00 a 14:00
Ventana 6	

Posteriormente, y una vez que el equipamiento haga ingreso al Data Center, es responsabilidad del cliente trasladar sus equipos al interior del data center y podrá solicitar un carro de carga al operador claro, el equipamiento antes del ingreso al rack será evaluado por Claro infraestructura en sala de armado, realizando pruebas de ventilación, pesaje, energía, entre otros. Los resultados de la evaluación deben ser iguales a las características declaradas en la Ficha Colocation.

Finalmente, el cliente podrá realizar la actividad con supervisión de un operador, cumpliendo con las condiciones establecidas.

Se adjunta documento con especificaciones en montaje y ficha Colocation para el ingreso de los equipos.

Ficha Colocation:	 GSI-CAT-0002 - FICHA COLOCATION
-------------------	--



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	12/20

Especificaciones de Montaje:	 <b>GSI-TSD-0001 - Especificación montaj</b>
Formulario de Ingreso y Egreso de equipos:1	 OPR-CAT-0069-Ingr eso-Egreso-de-equi

#### 4.5 FORMULARIO ACEPTACIÓN DE POLÍTICAS TRABAJOS PROGRAMADOS

Todo visitante que ingrese a sala blanca, deberá presentarse frente al operador residente, quien le entregará una copia de la Política de aceptación de trabajos programados en sala.

El encargado del grupo visitante, o del trabajo programado deberá leer y firmar este formulario, en el que se detallas los deberes y prohibiciones del complejo.

Políticas de ingreso y aceptación para trabajos programados OPR-CAT-0066 Aceptación de políticas para acceso y trabajos programados	 OPR-CAT-0061 Aceptación de Política
--	---

#### 5. ACCESO FÍSICO A DATACENTER

Todos los visitantes del complejo deberán someterse a diversos controles, dependiendo de la naturaleza de su visita.

El complejo cuenta con tres anillos de seguridad, en los cuales se realizan los siguientes controles:

1. **Verificación de Identidad:** Verificación de identidad y agendamiento de visitante y/o vehículo. Inspección de vehículo que ingresa al complejo.
2. **Control de pertenencias:** Verificación de elementos tecnológicos, inspección visual de bolsos/mochilas/maletines y maletas, inspección de elementos en vehículos que ingresarán a zonas de carga/descarga
3. **Dispositivos de Acceso Físico:** Uso de tarjeta de identificación, lockers.

<sup>1</sup> En caso de no presentar Guía de Despacho



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	13/20

## 5.1 VERIFICACIÓN DE IDENTIDAD

El personal de seguridad de Claro chequeará a personal no enrolado, verificando que exista un ticket de ingreso, el que deberá incluir RUT, Nombre y Empresa del visitante. El ticket tendrá un responsable de recepcionar al visitante, el que deberá acompañar la visita en todo momento.

## 5.2 CONTROL DE PERTENENCIAS

El personal de seguridad de Claro solicitará a Clientes y proveedores que abran su equipaje y los distintos compartimientos del mismo para realizar inspección.

Se retendrán y dejaran en custodia los elementos declarados.

Si la persona que desea ingresar al Data Center de Claro Chile, expresa la necesidad de ingresar alguno de los elementos mencionados anteriormente, debido a que requiera realizar un trabajo con el mismo, se validará dicho requerimiento con el contacto válido del Cliente en el Data Center.

## 5.3 VERIFICACIÓN DE ELEMENTOS TECNOLÓGICOS

El personal de seguridad del Data Center, solicitará a Clientes y proveedores que faciliten sus notebook, teléfonos celulares u otros dispositivos tecnológicos, con la finalidad de registrar N° de serie del equipo.

## 5.4 VERIFICACIÓN DE VEHÍCULOS

El personal de seguridad del Data Center, se acercará al vehículo observando que no presente riesgo asociado en el acceso a las instalaciones. Verificará que el vehículo corresponda a los datos previamente declarados por el cliente y solicitará al conductor que abra las puertas, cortinas metálicas y/o compartimiento del vehículo, con el fin de realizar chequeo visual, procurando que este no posea ningún elemento que pudiera vulnerar la seguridad al interior del recinto.

## 5.5 ENTREGA DE DISPOSITIVOS DE ACCESO

Se hará entrega a clientes y proveedores previa firma de registro:

- Tarjeta de visita
- Llaves pertenecientes a casilleros en donde se ubiquen sus pertenencias



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	14/20

La tarjeta de visita deberá ser usada sólo para acceder a las áreas donde el visitante se desempeñará. Los accesos por los cuales pase serán registrados en el control de acceso de las puertas.

## 5.6 EGRESO DE LAS INSTALACIONES

Al momento de retirarse de las instalaciones, la persona deberá presentarse en el hall de acceso, escoltado por el personal del Data Center que lo acompañó durante toda su estadía, para proceder a registrar su egreso y devolver todos los dispositivos de acceso que le fueron entregados oportunamente.



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	15/20

## 6. TRATAMIENTO DE REQUERIMIENTOS

A continuación, se describirán los procedimientos que deberá utilizar el cliente para los distintos requerimientos del servicio Colocation, junto con los requisitos y especificaciones técnicas necesarias para cada una de las solicitudes

### 6.1 AGENDAMIENTO DE VISITAS

Toda visita no enrolada, ya sea cliente o proveedor, deberá llenar **el Formulario de Acceso y Trabajos Programados**, de acuerdo a lo indicado en la Sección **4.3**

### 6.2 AGENDAMIENTO TRABAJOS

Para las personas que necesitan ingresar al Data Center a realizar trabajos, se deberá realizar el agendamiento correspondiente a la fecha de ingreso de visita mencionada la sección Sección **4.3**.

### 6.3 REALIZACIÓN DE TRABAJOS DE EMERGENCIA

En caso de que sea necesario ingresar a las instalaciones con motivo de una actividad de emergencia por parte del cliente, el personal autorizante del cliente deberá declarar la situación crítica llamando al 800 000 171 opción 1 - 1 y deberá agendar la visita mencionada en el punto Sección **4.3** con el fin de informar previamente la actividad.

Una vez informada la situación crítica, el personal autorizado del cliente contará con todas las facilidades para solucionar la emergencia. En el momento en que termine la actividad realizada en el Data Center, deberá completar el Formulario de Realización de Trabajos.

En situaciones de contingencia donde la plataforma de agendamiento no esté disponible, la solicitud se deberá realizar a través de la casilla de correos [claroserviciosti@clarochile.cl](mailto:claroserviciosti@clarochile.cl). Si el personal del cliente no se encuentra enrolado previamente, se solicitara que el correo electrónico, cuente con la siguiente información del personal que asistirá a las instalaciones del Data Center:

- Nombre de la empresa y RUT
- Fecha y hora de la visita
- Motivo de la visita
- Duración aproximada
- Nombre y RUT de las personas que solicitan ingresar (no mayor a 8 personas)



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	16/20

Ante incidentes masivos de responsabilidad de Claro, se flexibilizará el paso por la exclusiva 1, indicando nombre, RUT, empresa a la que pertenece y empresa a la que dará el servicio, acompañando un documento que acredite su identidad (RUT, Pasaporte), sin importar si existe o no ticket, el que se debe regularizar posteriormente, previa coordinación con seguridad física. Previo a cualquier incidente que pudiese ocurrir, es necesario que los clientes enrolen a personal que designará para atender las contingencias y que podrá concurrir e ingresar al data center de Liray en condición de emergencia, previa validación por parte de Claro.

Los elementos que ingrese serán controlados en la salida. En caso de salir con elementos tecnológicos no declarados previamente (equipo, partes y piezas, discos duros, etc.), deberá exhibir la guía de despacho del cliente y validada previamente por el operador de turno en el cual se aplicará el control cruzado de verificación de salida de especies.

#### 6.4 ACCESO A CINTOTECA

Para clientes que tienen contratado el servicio de Cintoteca y requieran ingresar o retirar cintas de la sala de cintas, deberán enviar un correo electrónico a la casilla [claroserviciosti@clarochile.cl](mailto:claroserviciosti@clarochile.cl), detallando la solicitud.



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	17/20

## 6.5 SOLICITUD MANOS REMOTAS

El cliente que requiera el servicio de manos remotas, debe generar un ticket a través de la plataforma HP Service Manager, en la clasificación Colocation – Manos Remotas.

Los tipos de solicitudes son:

- Apagado o encendido de equipos aplicando a equipos sin botón de encendido como servidores blade;
- Revisión visual y/o fotografía
- Conexión de consola;
- Inventario de equipos;
- Adición, remoción o verificación de sellos;
- Movimiento de cintas;
- Conexión y desconexión de puertos.

Este requerimiento podrá ser solicitado vía correo electrónico a [claroserviciosti@clarochile.cl](mailto:claroserviciosti@clarochile.cl) entregando la siguiente información:

- Nombre y número del contacto (con qué persona de su empresa se debe interactuar para resolver esta solicitud y validar solución)
- Rack y RU del equipo a intervenir
- Correo del contacto
- Descripción de la solicitud a realizar.

Posteriormente un operador se contactará con el cliente para realización de la actividad.



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	18/20

## 6.6 ACCESO A BODEGA DE TRANSITO

El cliente que requiera el servicio de Bodega de Tránsito, deberá enviar un correo a [claroserviciosti@clarochile.cl](mailto:claroserviciosti@clarochile.cl) detallando los equipos que ingresaran y su fecha de retiro que no puede superar las dos semanas.

Los tipos de solicitudes para bodega de tránsito son:

### 6.6.1 INGRESO DE EQUIPAMIENTO, INSUMO o PARTES Y PIEZAS

Para realizar un ingreso a bodega de tránsito, el cliente deberá generar un ticket por correo, indicando las características del ingreso, los datos de la persona/empresa que entregará, y si se realizará en la bodega de tránsito o bodega exclusiva.

Además, adjuntar guía de despacho y/o factura que respalde la procedencia del ingreso y sus características. Se debe recordar que al momento de ingresar el equipamiento al Data Center, éste debe presentar ficha Colocation (ítem 3.5 Ingreso o Egreso de Equipo) y guía de despacho del cliente, de lo contrario presentar formulario de ingreso o egreso de equipos al Data Center.

### 6.6.2 RETIRO DE EQUIPAMIENTO, INSUMO o PARTES Y PIEZAS

Para realizar retiros de la bodega de tránsito, el cliente deberá generar un ticket indicando detalles del retiro, hora, fecha, empresa que retira, RUT y nombre del coordinador del retiro.

El cliente deberá entregar la respectiva guía de despacho para el retiro de equipamiento, de lo contrario presentar formulario de ingreso o egreso de equipos al Data Center (ítem 6.1 *Ingreso o Egreso de Equipo*).

## 6.7 INSTALACIONES

Si el cliente requiere solicitar servicios de instalación/retiro de cableado, eléctrica o de infraestructura, ingreso o retiro de rack. Deberá generar un ticket mediante correo electrónico [claroserviciosti@clarochile.cl](mailto:claroserviciosti@clarochile.cl), el cual será derivado a su ejecutivo quien será el encargado de realizar una cotización y ser aprobada por el cliente para su ejecución.

### 6.7.1 INSTALACIÓN DE CABLEADO

Dentro del servicio de instalación de cableado, el cliente podrá solicitar revisión de punto UTP-FO, instalación FO monomodo o multimodo en rack, instalación UTP en



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	19/20

rack, instalación Patch Cord FO entre racks, instalación Patch Panel angulado y/o instalación Patch Panel recto.

### 6.7.2 INSTALACIÓN ELÉCTRICA

Dentro del servicio de instalación eléctrica, el cliente podrá solicitar instalación circuito monofásico o trifásico, y/o revisión PDU-Power Cord.

### 6.7.3 INSTALACIÓN INFRAESTRUCTURA

Dentro del servicio de instalación de infraestructura, el cliente podrá solicitar la instalación de gabinete en rack, ATS y APC.

### 6.7.4 INSTALACIÓN O EGRESO DE RACK

Dentro del servicio de instalación o egreso de rack, cliente puede solicitar instalar un rack foráneo (soluciones integradas), el cual debe ser analizado por claro data center para incluir la solución de circuito eléctrico, anclaje o desanclaje en caso de retiro de este. El transporte del equipamiento rack es responsabilidad del cliente y se debe coordinar con el proyecto claro un plan de trabajo especificado en un control de cambio interno de claro data center.

## 5. ANEXOS

*Indique los documentos asociados al instructivo.*

ITEM	CODIGO	NOMBRE DOCUMENTO	CLASIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN
1	OPR-INT-0007	Instructivo de Agendamiento de Visita	Confidencial
2	OPR-CAT-0103	Formulario Definición Contactos Validos Cliente 4.2	Confidencial
3	OPR-CAT-0106	Formulario de Acceso y Trabajos Programados	Confidencial
4	GSI-CAT-002	Ficha COLOCATION	Confidencial
5	OPR-CAT-0069	Formulario de Ingreso y Egreso de equipos (Guía Despacho alternativa)	Confidencial
6	OPR-CAT-0066	Aceptación de políticas para acceso y trabajos programados	Confidencial
7	GSI-TSD-0001	Especificaciones de Montaje	Confidencial



Vigente desde	25/11/2019
Código	OPR-INT-0045
Cantidad de Páginas	20/20