

FECHA DE EMISIÓN:
FEBRERO 2022

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:
JULIO 2022



VERSIÓN: 03

Página 1 de 13

Políticas de Acceso, Conducta y Seguridad Centros de Datos

1. OBJETIVO	3
2. ALCANCE	3
3. DEFINICIONES	3
4. BLOQUEO DE ACCESO Y/O NEGACIÓN DE ACCESO	4
5. REGLAS DE CONDUCTA GENERALES	4
6. MATRIZ DE CONTACTOS	6
7. MANOS EN SITIO	6
8. INGRESO DE EQUIPOS	6
8.1 Recepción de equipos exclusivo en centro de datos, con zona de desembalaje y resguardo	6
9. SALIDA DE EQUIPOS	7
9.1 Egreso de equipos	7
9.2 Salida de equipos en el Centro de Datos	7
10. INSTALACIÓN DE EQUIPOS	8
10.1 Ubicación	8
10.2. Gabinetes y racks en Centro de Datos	8
10.3 Instalación de equipo	8
10.4. Energía	9
10.5. Piso falso en Centro de Datos	9
10.6. Cableado de Comunicaciones	10
10.7. Cableados entre racks	10
10.8. Cross-conexiones	10
Cross-conexiones con Carriers	11
10.9 Control de cambios	11
11. ACCESO AL CENTRO DE DATOS	11
11.1. Solicitud de acceso	11
12. NUEVAS INSTALACIONES	12
12.1. Solicitud de instalaciones nuevas	12
12.2. Formato de control de cambios Centro de Datos	12
13. AUDITORÍAS	13

1. OBJETIVO

Las siguientes políticas y reglas de trabajo tienen como objetivo regular las actividades en los Edge Computer Room (ECR) y Centros de Datos de Mexico Telecom Partners (MTP). Estas reglas buscan mantener la seguridad del personal que accede a las instalaciones en comento; la integridad de los sistemas y equipos de nuestros clientes, y la continuidad de nuestros servicios.

La falta de apego a estos lineamientos, resultarán en negar el acceso de forma temporal o definitiva de acuerdo con el tipo de falta, misma que será notificada al Cliente.

Cualquier duda, aclaración o situación no prevista por este documento, debe ser consultada con el Coordinador del Centro de Datos o ECR correspondiente.

MTP se reserva el derecho de actualizar, modificar o añadir secciones de este documento según resulte necesario.

2. ALCANCE

Cualquier persona que tenga o requiera acceso a los Centros de Datos y ECR, a nivel nacional.

3. DEFINICIONES

Concepto	Definición
Activo	Elemento físico tangible (cableado, hardware etc)
Manos en Sitio	Actividades de intervención mínima y que será proporcionado específicamente a solicitudes por escrito y/o correo electrónico al área de soporte de MTP, que necesariamente deberá cumplir con el proceso definido de control de cambios (Change Management).
Custodio	Es el responsable a quien el propietario ha designado formalmente la función de administrar los activos coubicados en el Centro de Datos o ECR.
Propietario o Dueño	Es el titular o representante de un activo coubicado en el Centro de Datos o ECR.
Solicitante	Persona que se encuentra en la lista maestra y cuenta con privilegios para solicitar acceso al Centro de Datos o ECR.
Lista maestra	Lista de personal autorizado que puede solicitar acceso al Centro de Datos.
Visitante	Persona que ha sido autorizada por el solicitante para tener acceso al Centro de Datos.
ECR	Edge Computer Room
EOC	Edge Operation Center, Mesa de ayuda. operacioneseoc@mtpsites.com

4. BLOQUEO DE ACCESO Y/O NEGACIÓN DE ACCESO

El Centro de Datos o ECR MTP se puede reservar el derecho de admisión o negación de acceso, cuando el solicitante y/o personal indicado a llevar a cabo la visita al Centro de Datos haya sido identificado por el área de Operaciones como personal no apto para darle el acceso, ya sea porque la persona ejerció previamente algún incumplimiento en alguna política de MTP o porque ésta tiene algún reporte por alguna autoridad y/o tercero que para efectos de proteger los intereses de ambas partes, cliente y MTP, se procede con bloquear el acceso.

El Centro de Datos o ECR MTP en el ejercicio de identificación del personal no apto para ingresar u operar en las instalaciones lleva en coordinación con el equipo de Operaciones una lista de control de acceso restringido.


El solicitante del acceso, en caso de alguna negación o bloqueo, será notificado en la respuesta a la solicitud electrónica de acceso llevada a cabo.

5. REGLAS DE CONDUCTA GENERALES

- I. No se permite introducir alimentos ni bebidas.
- II. No se permite fumar.
- III. En ninguna circunstancia, se permitirá el acceso a personas bajo los efectos del alcohol o drogas no recetadas médicamente.
- IV. No se permite el acceso con armas blancas o de fuego.
- V. No se permite el uso de dispositivos de grabación de video, sonido o fotografías dentro de las instalaciones. El monitoreo con cámaras de video sólo es permitido por el área de operaciones de MTP.
- VI. Todo Visitante que ingrese a las áreas restringidas no podrá tomar fotografías o video, en el momento que se detecte la violación a esta política, se solicitará al Visitante borre el material grabado o capturado.
- VII. El acceso al Centro de Datos de laptops, memorias USB, discos duros portátiles u otros dispositivos de almacenamiento debe ser solicitado vía EOC y ser autorizado por parte del personal del Centro de Datos.
- VIII. No se permite el uso de gorras, lentes oscuros, pantalones cortos, camisas sin manga, ni sandalias abiertas. La vestimenta debe ser apropiada para un área de trabajo.
- IX. No está permitido el acceso de sustancias peligrosas o materiales inflamables. Las cajas de cartón, madera, plástico, hule espuma, etc. deben permanecer fuera del cuarto de cómputo. En caso del uso de bolsas antiestáticas, el Custodio será responsable de retirarlas al término de sus labores.
- X. El personal de la Gerencia de Centros de Datos o ECR tiene la autoridad para ordenar que inmediatamente se retire cualquier material prohibido dentro de las áreas

restringidas.

- XI. En ninguna circunstancia podrán los clientes levantar losas de piso falso. Únicamente el personal de Ingenieros en sitio de MTP está autorizado para ello.
- XII. Queda estrictamente prohibido interferir con el funcionamiento de los sistemas de energía, aire acondicionado, detección de incendios o cualquier otro sistema de la infraestructura del Centro de Datos o ECR.
- XIII. Queda estrictamente prohibido interferir con cualquier gabinete, rack, sistema o equipo en el Centro de Datos o ECR ajeno a los que el cliente tiene autorización para trabajar, y en aquellos casos donde el cliente es Dueño de los racks, con previa autorización de un control de cambios.
- XIV. Queda estrictamente prohibido conectar, desconectar o remover cualquier cableado de energía en los rPDU o circuitos de energía regulada de los racks o gabinetes cuya actividad es exclusiva del equipo del Centro de Datos o ECR y bajo un proceso de control de cambios.
- XV. Queda estrictamente prohibido conectar, desconectar o remover cualquier cableado de datos entre racks, cuya actividad es exclusiva del equipo de operaciones del Centro de Datos o ECR y bajo un proceso de control de cambios.
- XVI. Todo dispositivo electrónico que ingresen los Visitantes, tales como computadoras portátiles o teléfonos celulares, deberán ir conectados a las fuentes de energía no regulada que indique el personal de operación en sitio de MTP.
- XVII. No está permitido compartir información de uso interno del Centro de Datos o ECR.
- XVIII. Ningún equipo podrá entrar o salir del Centro de Datos sin previa autorización del área de Finanzas y Operaciones y deberá ser documentado de acuerdo con el formato correspondiente de ingreso o egreso de equipos.
- XIX. No se permite realizar trabajos de perforación, soldadura, u otros que generen humedad o polvo dentro del Centro de Datos o ECR.
- XX. No se permitirá la entrada a menores de edad. Únicamente en casos excepcionales podrá solicitarse autorización para ello considerando que sea una causa justificable y autorizado por el área de Operaciones de MTP.
- XXI. Es responsabilidad única de cualquier solicitante y/o Visitante al Centro de Datos o ECR contar con una póliza de seguro de gastos médicos y/o cobertura médica a través de una institución de seguridad social, como IMSS o ISSSTE, o alguna otra similar vigente. MTP no estará obligado a la prestación de algún servicio médico en caso de un accidente imprudencial o no por parte del solicitante y/o Visitante, a quien se le asistirá para comunicarse con los servicios médicos que indique. MTP se podrá reservar el derecho de acceso a cualquier persona que no cumpla con los requerimientos de seguridad necesarios para el ingreso al Centro de Datos.
- XXII. Por motivos de seguridad de la empresa, toda intención de visita de personal externo al Centro de Datos o ECR MTP deberá ser bajo las siguientes condiciones:
 - Visita de recorrido o auditoría / máximo 3 personas

FECHA DE EMISIÓN: FEBRERO 2022	FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN: JULIO 2022	
VERSIÓN: 03	Página 6 de 13	

- Visita operativa / máximo 3 personas
- En caso de que el grupo de personas exceda de su máximo personal, MTP tiene el derecho de distribuir al personal en grupos de acuerdo con lo antes mencionado.

6. MATRIZ DE CONTACTOS

	1er Nivel Operaciones EDGE	2do Nivel Coordinador O&M MC y Edge	3er Nivel Gerente de O&M MC y Edge	4to Nivel VP Edge Data Centers & Mission Critical
DC o ECR	Edge Operation Center +52(1)5569439644 OperacionesEOC @mtpsites.com	Heriberto Elizalde +52(1)5522716514 Helizalde @mtpsites.com	Adolfo Serrano +52(1)5639116576 Aserrano @mtpsites.com	Antonio Ruiz +52(1)8115397065 Jruiz @mtpsites.com

7. MANOS EN SITIO

Toda solicitud de Manos en Sitio debe realizarse a través de la mesa de ayuda EOC.

- ❖ Para toda solicitud de requerimiento de Manos en Sitio será evaluada y confirmada su factibilidad y costo, debe existir un requerimiento asociado a través del EOC quien dará su VoBo si procede la petición.
- ❖ La responsabilidad, efectos o consecuencias derivados tras la aplicación de los cambios o actividades solicitadas serán del Custodio y/o Dueño del equipo(s) involucrados en la actividad.

Cualquier tarea que requiera la interacción con los servidores y/o equipos del cliente deberá ser previamente autorizada por escrito por el contacto técnico incluido en el contrato de servicios quien deberá proveer un procedimiento detallado de la actividad a realizar. La responsabilidad, efectos o consecuencias derivados tras la aplicación de la ejecución de dicho procedimiento o actividades solicitadas serán del Custodio y/o Dueño del equipo(s) involucrados en la actividad.

8. INGRESO DE EQUIPOS

8.1 Recepción de equipos exclusivo en centro de datos, con zona de desembalaje y resguardo.

- ❖ Todo paquete que se envíe hacia el Centro de Datos deberá llegar bien empaquetado para garantizar el contenido de sus artículos.
- ❖ El Centro de Datos no es responsable del contenido y estado en como lleguen los paquetes, siendo el Custodio responsable de los mismos.
- ❖ Es importante notificar el peso y dimensiones de los paquetes, y señalar aquellos que

excedan los 50kg o de dimensiones mayores a 100cm de ancho para poder anticipar su logística y proceso de resguardo en zona de desembalaje.

- ❖ Todo equipo o accesorio que se envíe al Centro de Datos para su posterior instalación en un rack o posición del cliente, es responsabilidad del Custodio, desde su transportación desde la zona de resguardo hasta la posición final requerida. En caso de requerir apoyo de parte de MTP para la transportación de algún equipo, el Custodio debe solicitarlo con anticipación para confirmar su factibilidad y será considerado como una actividad de Manos en Sitio.
- ❖ El cliente es responsable del desempaquetado de sus equipos.
Los materiales de empaque no se resguardan, y en el caso de que el Custodio quiera conservar los mismos deberá retirarlos del Centro de Datos.
- ❖ No se permite el resguardo de equipos por más de 5 días; pasado ese tiempo el paquete es regresado al remitente o bien se procederá lo que se tenga establecido dentro del contrato del cliente.

9. SALIDA DE EQUIPOS

9.1 Egreso de equipos.

- ❖ No se podrán retirar equipos del rack, sin que exista un ticket de control de cambios.

9.2 Salida de equipos en el Centro de Datos

- ❖ El Custodio es el responsable de llevar a cabo la actividad de embalaje y empaquetado, ya que no está dentro del alcance del servicio del Centro de Datos.
- ❖ En caso de requerir apoyo de parte de MTP para la transportación de algún equipo de su posición a la zona de embalaje, el Custodio debe solicitarlo con anticipación para confirmar su factibilidad y será considerado como una actividad de Manos en Sitio.
- ❖ Los racks y servidores sólo pueden ser empacados en el área de desembalaje.
- ❖ No se permiten tener racks o equipos desconectados y/o apagados dentro del Centro de Datos.
- ❖ No se permite el resguardo de equipos por más de 5 días, pasado ese tiempo el paquete es regresado al remitente o lo establecido dentro de su contrato.
- ❖ Para los clientes que son Dueños y Custodios de los Activos, la salida de un equipo o rack puede ser sujeta a validación y/o retención por parte del área de Cobranza, si se tiene algún adeudo en su facturación. En caso de presentarse esta situación, el cliente deberá acercarse con su Ejecutivo de Cuenta para resolver cualquier tema administrativo.

10. INSTALACIÓN DE EQUIPOS

10.1 Ubicación

- ❖ La ubicación de los gabinetes dentro del Centro de Datos o ECR será definida por el personal de MTP. El Custodio podrá entregar una propuesta sobre el orden de acomodo de sus gabinetes y racks en el área asignada por MTP; sin embargo, ésta deberá ser validada y autorizada por el Administrador del Centro de Datos, mismo que podrá realizar cambios para generar el esquema final.
- ❖ Los racks y gabinetes deberán estar alineados con los bordes de los pisos falsos del Centro de Datos que se utilizan para la ventilación.
- ❖ La orientación de los racks debe de seguir la práctica de “pasillos fríos” y “pasillos calientes” (para más información, revisar el documento TIA-942 - Capítulo 5.11.2).

10.2. Gabinetes y racks en Centro de Datos

- ❖ No se permite el ingreso de gabinetes o racks maltratados, raspados o sucios.
- ❖ Sólo se permitirá la entrada a gabinetes que cumplan con las prácticas de flujo de aire para configuración de pasillos fríos y calientes. Deberán tener puertas frontales y posteriores que permitan al menos el 50% de ventilación.
- ❖ No se permitirán racks sin puertas en espacios que no estén delimitados por reja perimetral.
- ❖ Es responsabilidad del Custodio el ensamble de su rack, la fijación al piso y el montaje de sus equipos.
- ❖ Todos los gabinetes y racks deberán estar libres de documentos, cajas, medios magnéticos u ópticos y otro equipo sin uso.
- ❖ Las puertas de todos los gabinetes y rejas perimetrales deberán estar cerradas siempre que no se esté realizando algún trabajo.
- ❖ Todo equipo que se encuentre en desuso dentro del Centro de Datos deberá ser retirado por el Dueño o Custodio según aplique.
- ❖ Todos los equipos deberán de venir etiquetados en la parte frontal.
- ❖ Todos los espacios sin uso dentro del rack o gabinete deberán ser cubiertos empleando paneles ciegos para evitar el retorno de aire caliente hacia el pasillo frío.

10.3 Instalación de equipo

- ❖ Se debe procurar instalar los equipos con mayor generación de calor en la parte baja del gabinete/rack, y los paneles de parcheo en la parte superior.
- ❖ Todos los equipos deben ser instalados con los ventiladores expulsando el aire hacia la

parte posterior del gabinete/rack, de acuerdo con las prácticas de flujo de aire para configuración de pasillos fríos y calientes.

- ❖ Al instalar equipo nuevo, se deberá avisar al equipo del Centro de Datos o ECR con mínimo 24 horas de anticipación para revisar la factibilidad de la instalación.
- ❖ Todos los equipos deberán ser montados y fijados al rack. En el caso de equipo que no cuente con accesorios de montaje o tenga dimensiones que no permitan que sea instalado directamente al rack, deberán montarse sobre bandejas o charolas montables en rack.
- ❖ Todo equipo y cableado instalado deberá contener una etiqueta de identificación.

10.4. Energía

- ❖ La ruta del cableado de energía es diseñada e instalada por personal de MTP.
- ❖ El personal de MTP conecta y acomoda el cableado de energía principal que alimenta los rPDU y el rack del cliente dentro del Centro de Datos.
- ❖ Toda instalación bajo cámara plena es realizada por el personal de MTP, con material proveído por MTP.
- ❖ Los racks deben contar con Unidades de Distribución de Energía Rackeables (rPDU), con circuitos redundantes, los cuales deben conectarse de manera balanceada, y con una capacidad del 20% adicional del consumo máximo de los elementos que conforman el circuito. De no contar con este requisito, se deben realizar las adecuaciones necesarias por parte del Custodio, en acuerdo con el personal del Centro de Datos.
- ❖ Los equipos que no cuenten con fuentes redundantes deberán estar conectados al rPDU con alimentación de energía redundante. (Rack ATS).
- ❖ Los rPDU dentro de los racks, deben de estar etiquetados con la fuente de energía (PDU Id, Número de Pastilla). Dicha actividad es responsabilidad del personal del Centro de Datos.
- ❖ Por seguridad del sitio no se permiten la instalación de baterías.

10.5. Piso falso en Centro de Datos

- ❖ El piso sólo puede ser abierto por el personal del Centro de Datos.
- ❖ Solamente el personal del Centro de Datos está autorizado para introducirse bajo piso falso.
- ❖ Los cortes del piso para la salida del cableado de datos y fuerza, sólo pueden ser realizados por el personal de MTP.
- ❖ Los cortes en el piso deben de ser cubiertos por cepillos que impidan el escape de aire frío de la cámara plena, y protección al cableado que emerge del piso falso.
- ❖ Los cortes especiales de piso por especificaciones exclusivos del rack, deben ser requeridos al Administrador del Centro de Datos, para su validación y aprobación.

10.6. Cableado de Comunicaciones

- ❖ El Custodio sólo puede instalar cableado dentro de su rack.
- ❖ La instalación de cableado entre racks sólo puede ser realizada por parte de MTP. No está permitida la instalación por parte de un externo; aún y cuando sean racks del mismo cliente, éste deberá solicitar cotización con su ejecutivo de cuenta.
- ❖ No está permitido el cableado entre gabinetes por encima de la cámara plena.
- ❖ El cableado estructurado que inicie y termine dentro del mismo gabinete podrá ser instalado por el cliente, con la opción de utilizar material proveído por el mismo cliente o por MTP.
- ❖ Todo cable de datos debe terminar en un elemento dentro del rack; de lo contrario debe ser removido. Ningún cable puede quedar abandonado.
- ❖ Las implementaciones de cableados y/o cross-conexiones deben ser solicitadas al área de ventas.
- ❖ Se requiere la instalación de los cables de comunicación dentro de los racks de manera ordenada y etiquetada según la norma TIA-942, ANSI/TIA/EIA-606-A, ANSI/EIA/TIA-568-B.2 y ANSI/EIATIA-568-B.3.

10.7. Cableados entre racks

- ❖ Los cableados se entregan a nivel patch-panel en ambos extremos, por lo que el cliente debe considerar llevar su patchcord o jumper para interconexión del panel a su equipo o en su defecto considerar el costo de proveer este material por parte de MTP.
- ❖ Toda instalación de cableado está sujeta a revisión para emitir tiempo de entrega y/o alguna observación a considerar como resultado de dicha revisión.
- ❖ El intervalo de instalación estándar puede variar dependiendo de la cantidad y el volumen solicitado de cableados. Después de recibir la orden de implementación, recibirá una notificación con una fecha de instalación programada.

10.8. Cross-conexiones

- ❖ Una cross-conexión es cualquier cableado entre dos racks, donde estos racks pertenecen a Dueños o Propietarios distintos.
- ❖ Toda instalación de cross-conexión está sujeta a la autorización de ambas partes (Propietarios o Dueños) a través de una carta de autorización que comúnmente se le conoce como LOA (“Letter of Authorization”).
- ❖ El intervalo de instalación puede variar dependiendo de la cantidad y el volumen solicitado de cableados. Después de recibir la orden de implementación, recibirá una notificación con una fecha de instalación programada.

- ❖ Los cargos y/o costos de cableado y renta de cross-conexión serán conforme a contrato y anexo del servicio que tengan celebrado, en caso de dudas deben acercarse con el equipo comercial de MTP.

Cross-conexiones con Carriers

- ❖ En los casos en que se desea hacer un cross-conexión con un operador de telecomunicaciones (Carrier), debe ser esta entidad quien gestione directamente el servicio con MTP.
- ❖ Es responsabilidad de los Carriers entregar su enlace en el punto de demarcación del Centro de Datos, Una vez que el enlace ya está en la acometida, se procede a realizar las actividades de cross-conexión.
- ❖ Los tiempos de instalación una vez que el Carrier entregó su enlace en la acometida del Centro de Datos serán notificados después de recibir la orden de implementación.

10.9 Control de cambios

Para todas las instalaciones de hardware, accesorios y refacciones, es requerido solicitar autorización 24 horas antes de la actividad mediante el EOC, a través de una solicitud de ingreso con los datos requeridos para la entrada del personal y de los equipos a ingresar, la cual debe ser aprobado por el personal del Centro de Datos.

11. ACCESO AL CENTRO DE DATOS

11.1. Solicitud de acceso

Toda solicitud de acceso se debe realizar a través del EOC:



1 CLIENTE envía la solicitud de acceso

2 EOC aprueba o rechaza el acceso

4 CLIENTE recibe la aprobación y realiza sus actividades

3,5 EOC corrobora la entrada y salida al ECR

- ❖ Las solicitudes de altas, bajas y cambios de usuarios deberán ser realizados al pool de correo correspondiente.

- ❖ Será responsabilidad del cliente el mantener la Lista Maestra actualizada para mantener la seguridad de su información y que el personal que ingrese al Centro de Datos o ECR sea el autorizado por parte del cliente.
- ❖ De no contar con una solicitud de acceso en el EOC, será negado el acceso.
- ❖ Toda persona que entre al Centro de Datos o ECR está obligada a cumplir las presentes Políticas de Acceso, Conducta y Seguridad.
- ❖ Se manejan 2 tipos de solicitudes: Emergencia y Programadas; las solicitudes de emergencia deben justificar las visitas y se brindará el acceso en un tiempo de 30 minutos aproximadamente, sujeto a autorización, mientras que para las visitas programadas debe ser con 24 horas de anticipación.
- ❖ A toda persona sin identificación válida le será negado el acceso.
 - Tratándose de mexicanos por nacimiento o naturalizados.
 - Credencial para votar vigente, expedida por el Instituto Nacional Electoral (antes Instituto Federal Electoral).
 - Pasaporte vigente.
 - Credencial del Instituto Nacional de las Personas Adultas Mayores vigente.
 - Tratándose de extranjeros.
 - Documento migratorio vigente que corresponda, emitido por autoridad competente (en su caso, prórroga o refrendo migratorio).

12. NUEVAS INSTALACIONES

12.1. Solicitud de instalaciones nuevas

Para el ingreso de nuevos gabinetes, equipos, e instalaciones de energía y cableado estructurado, debe solicitar autorización al equipo del Centro de Datos para su evaluación de factibilidad previo a su instalación.

12.2. Formato de control de cambios Centro de Datos

Para todas las altas, baja o modificaciones de hardware, accesorios, cableado y refacciones, se requiere solicitar autorización con mínimo 24 horas antes de la actividad, solicitando el cambio ante el EOC.

Para mayor detalle de como efectuar una solicitud de Control de cambios, favor de solicitar el apoyo del EOC.

FECHA DE EMISIÓN:
FEBRERO 2022

FECHA DE ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN:
JULIO 2022



VERSIÓN: 03

Página 13 de 13

13. AUDITORÍAS

MTP atenderá las auditorias de clientes, de conformidad con el Proceso de Atención de Auditorías Operativas en Centros de Datos de MTP.

Bitácora del documento:

Fecha de actualización: 12 de abril de 2022

Página	Sección	Descripción breve de la modificación
13	13	Auditorías