



Regolamento Operativo Data Centre

Milano
(Settimo M.se)
"Castelletto"

Accesso del
Personale



Indice

1	GENERALITA'	3
1.1	PREMESSA.....	3
1.2	SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE.....	3
1.3	RIFERIMENTI	3
1.3.1	Documenti Vincolanti.....	3
1.3.2	Documenti di Riferimento.....	3
2	ACCESSO DEL PERSONALE DEL CLIENTE - SALE CONDIVISE	4
2.1	FLUSSO OPERATIVO E VINCOLI.....	4
3	ACCESSO DEL PERSONALE DI BT ITALIA (dipendenti e personale a questi equiparato)	5
3.1	FLUSSO OPERATIVO	5
3.2	DESCRIZIONE DEI VINCOLI	5
3.2.1	IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE AUTORIZZATO	5
3.2.2	DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE	5
3.2.3	PROCEDURA PER L'ACCESSO DEL PERSONALE DI BT ITALIA AUTORIZZATO	6
4	ACCESSO DEL personale di FORNITORI Di servizi	6
4.1	FLUSSO OPERATIVO E VINCOLI.....	6
4.1.1	PROCEDURA PER L'ACCESSO DEL PERSONALE DEL FORNITORE DI SERVIZI	6
5	ACCESSO DEI VISITATORI	7
5.1	FLUSSO OPERATIVO E VINCOLI.....	7
6	PERMANENZA DEL PERSONALE PRESSO LE SALE APPARATI	7
7	ALTRE ATTIVITA' DELL'OPERATORE FIDUCIARIO O OPERATION	8



1 GENERALITA'

1.1 PREMESSA

Il Data Center di Castelletto è progettato per assicurare la continuità operativa alle architetture dei Clienti. Per garantire il corretto ed efficiente funzionamento ed un adeguato livello di sicurezza di un Data Center fruibile da più soggetti, è indispensabile che siano definite e rispettate regole tecniche e comportamentali.

La tutela del Cliente del Data Center di Castelletto passa attraverso un solido sistema di controllo degli accessi, per impedire eventuali intrusioni da parte di personale non autorizzato. Il Data Center di Castelletto è dotato di:

- Sistemi di allarme, che proteggono l'esterno del Data Center e tutte le aree in cui sono installati gli impianti tecnologici;
- Sistemi di video-sorveglianza e monitoraggio, attivi H24;
- Controllo accessi all'edificio e alle Sale Apparati su più livelli, protetti da impianti TV/CC e servizio di operatore fiduciario al lunedì al venerdì dalle ore 8:00 alle 22:00
- Servizio di vigilanza e monitoraggio degli impianti remoti dal lunedì al venerdì dalle 22:00 alle 08:00 e H24 il sabato e la domenica nei giorni festivi.

1.2 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Questo documento definisce le regole per:

- L'accesso alle Sale Apparati (Sale Condivise) del Data Center.
- La permanenza nelle Sale Apparati (Sale Condivise) del Data Center, delle diverse tipologie di personale, così classificate:
 - Personale dei Clienti che hanno in essere contratti di housing/hosting con BT Italia;
 - Personale di BT Italia (dipendenti e personale a questi equiparato);
 - Personale di Fornitori di servizi (imprese di pulizia, imprese di manutenzione, ecc.);
 - Visitatori.

Il documento fornisce inoltre le regole per il monitoring delle registrazioni degli accessi alle Sale Apparati.

1.3 RIFERIMENTI

1.3.1 DOCUMENTI VINCOLANTI

- a. D.lgs 81/09 D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 Testo coordinato con il D.Lgs. 3 agosto 2009, n. 106
a. TESTO UNICO SULLA SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO
- b. REGOLAMENTO GENERALE SULLA PROTEZIONE DEI DATI - Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016
- c. D.lgs 196/2003 Codice in materia di protezione dei dati personali così come modificato da D.Lgs 101/18.

1.3.2 DOCUMENTI DI RIFERIMENTO

- R1) Manuale Operativo del Servizio di Vigilanza IDC "Castelletto" Settimo Milanese (Milano) e suoi allegati.

2 ACCESSO DEL PERSONALE DEL CLIENTE - SALE CONDIVISE

2.1 FLUSSO OPERATIVO E VINCOLI

A valle della stipulazione di un contratto che preveda l'installazione di apparecchiature del Cliente presso le Sale Condivise del Data Center, il personale del Cliente potrà accedere alla Sala Condivisa che ospita le proprie apparecchiature con modalità simili al personale "Visitatore".

L'accesso alle Sale Apparecchiature condivise avverrà quindi solo se accompagnato da personale della funzione Operations e sarà regolamentato attraverso le seguenti fasi:

- Il personale del Cliente che ha necessità di accedere alla Sala Condivisa richiede tale autorizzazione tramite Portale Clienti (<https://portal.idc.btitalia.it>) per fissare l'appuntamento con un tecnico della funzione Operations di presidio del Data Center, specificando:
 - Nome azienda e codice cliente (CID),
 - Nome e cognome delle persone che dovranno accedere alla Sala Condivisa,
 - Motivo dell'accesso,
 - Data ed ora prevista per l'ingresso,
 - Data e ora prevista per l'uscita
- **All'ingresso dell'edificio che ospita Il Data Center, L'Operatore Fiduciario provvede al riconoscimento del personale del Cliente attraverso la consegna di un documento di identificazione (es. carta di identità, passaporto, patente di guida, tesserino aziendale, ecc). Il documento sarà restituito al termine della registrazione del visitatore.**
- L'Operatore Fiduciario contatta il tecnico della funzione Operations per verificare l'appuntamento.
- Il tecnico della funzione Operations conferma l'appuntamento con il personale del Cliente e lo raggiunge all'ingresso dell'edificio che ospita Il Data Center, operando il relativo riconoscimento.
- L'Operatore Fiduciario autorizza l'accesso all'edificio del personale del Cliente solo in presenza del tecnico contattato.
 - L'Operatore Fiduciario registra l'accesso all'edificio del personale del Cliente indicando come minimo:
 - Cognome e nome,
 - N° e tipologia del documento di identificazione,
 - Società di appartenenza,
 - Motivo dell'accesso,
 - Nome o n° di identificazione del badge del tecnico della funzione Operations che assume il ruolo di accompagnatore,
 - Orario di ingresso,
 - Orario di uscita (inserita al momento dell'uscita).
 - L'Operatore Fiduciario consegna al personale del Cliente le informazioni relative alla sicurezza e alla privacy (con riferimento ai documenti vincolanti V1 e V2).
- Il tecnico della funzione Operations accompagna il personale del Cliente per tutto il periodo di permanenza presso la Sala Condivisa, consentendogli l'accesso con le modalità descritte nel capitolo 3.

L'Operatore Fiduciario mantiene la registrazione di tutti gli accessi all'edificio del personale del Cliente, unitamente all'identificazione dell'accompagnatore.

L'Operatore Fiduciario, in collaborazione con la funzione Data Center, esegue periodicamente un riesame dei dati sugli accessi, al fine di evidenziare eventuali anomalie o violazioni delle regole stabilite.



BT Italia conserva nel proprio archivio i dati per il riconoscimento del personale del Cliente e le registrazioni degli accessi, nel rispetto delle regole stabilite dal documento vincolante V2.

3 ACCESSO DEL PERSONALE DI BT ITALIA (DIPENDENTI E PERSONALE A QUESTI EQUIPARATO)

3.1 FLUSSO OPERATIVO

Per il personale di BT Italia (dipendenti e personale a questi equiparato, quale ad esempio "interinali" e "stage"), l'accesso alle Sale Apparati del Data Center è regolamentato attraverso le seguenti fasi:

- BT Italia definisce l'elenco del proprio personale che potrà avere accesso alle Sale Apparati, come definito nel paragrafo successivo, ed i criteri di accesso (Sale Apparati accessibili, orari di accesso autorizzati - solo orario lavorativo o H24).
 - Il personale di BT Italia autorizzato può accedere senza limitazioni (sempre nel rispetto delle norme comportamentali ed al numero massimo di persone ammesse) alle Sale Apparati per cui è abilitato e negli orari per cui l'autorizzazione è stata rilasciata.
 - Per l'accesso alle Sale Apparati del Data Center, il personale di BT Italia non preventivamente autorizzato è assimilato al "Personale Visitatore". Si applica pertanto la procedura descritta nel relativo capitolo.

La funzione Data Center Operation di BT Italia mantiene la registrazione di tutti gli accessi del personale di BT Italia alle Sale Apparati.

La funzione Data Center Operation di BT Italia, in collaborazione con L'Operatore Fiduciario, esegue periodicamente un riesame dei dati sugli accessi, al fine di evidenziare eventuali anomalie o violazioni delle regole stabilite.

BT Italia conserva nel proprio archivio le registrazioni degli accessi, nel rispetto delle regole stabilite dal documento vincolante V2.

3.2 DESCRIZIONE DEI VINCOLI

3.2.1 IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE AUTORIZZATO

Il personale di BT Italia autorizzato ad accedere alle Sale Apparati è il seguente:

- Funzione Data Center Operation
- Funzione Field Operations
- Operatori Fiduciari

La richiesta di abilitazione all'accesso di personale diverso da quello sopra specificato dovrà essere inoltrata alla casella controlloaccessi@idc.btitalia.it che, effettuate le opportune verifiche, potranno eseguire l'abilitazione. L'elenco nominativo delle persone autorizzate ad accedere alle diverse Sale Apparati ed i relativi criteri di autorizzazione è gestito dalla funzione Operation e fornito all'Operatore Fiduciario in loco. L'accesso di altro personale di BT Italia sarà comunque consentito in caso di emergenza previa registrazione attraverso il servizio guardiania e relativo riscontro del BCCC.

3.2.2 DOCUMENTO DI RICONOSCIMENTO DEL PERSONALE

Per il riconoscimento del personale di BT Italia autorizzato ad accedere alle Sale Apparati, verrà utilizzato il badge personale assegnato a tutti i dipendenti (e al personale a questi equiparato) di colore bianco, che contiene i seguenti dati:

- Foto del titolare,
- Nome e cognome del titolare,
- N° progressivo del badge/categoria di appartenenza.



Il badge è strettamente personale e non può quindi essere ceduto, neppure temporaneamente, a persone diverse dal titolare. Per accedere all'edificio che ospita Il Data Center il personale di BT Italia dovrà sempre essere in possesso del badge (personale o eventualmente provvisorio, rilasciato dall'Operatore Fiduciario di Settimo Darwin), che deve essere sempre portato bene in evidenza durante tutto il periodo di permanenza.

3.2.3 PROCEDURA PER L'ACCESSO DEL PERSONALE DI BT ITALIA AUTORIZZATO

Le modalità per l'ingresso del personale di BT Italia all'edificio del Data Center è regolamentato dalle normali procedure di gestione delle presenze e di sicurezza.

L'accesso del personale di BT Italia alle Sale Apparatati a cui è autorizzato avviene con modalità invariate rispetto a quanto indicato al paragrafo 2.1

4 ACCESSO DEL PERSONALE DI FORNITORI DI SERVIZI

4.1 FLUSSO OPERATIVO E VINCOLI

4.1.1 PROCEDURA PER L'ACCESSO DEL PERSONALE DEL FORNITORE DI SERVIZI

Le modalità per l'ingresso del personale del Fornitore di servizi all'edificio che ospita Il Data Center è regolamentato dalle normali procedure di controllo degli ingressi e di sicurezza, che prevedono l'identificazione e la registrazione del personale presente e dei relativi orari di presenza.

L'accesso del personale del Fornitore di servizi alle Sale Apparatati può avvenire solo a seguito di esplicita richiesta da parte di BT Italia.

L'accesso alle Sale Condivise è regolamentato attraverso le seguenti fasi:

- BT Italia richiede l'intervento del personale del Fornitore di servizi (pulizia o manutenzione) presso la Sala Condivisa;
- Il personale del Fornitore di servizi contatta una persona di BT Italia autorizzata ad accedere alle Sale Apparatati, che dovrà accompagnarlo all'interno della Sala Condivisa;
- Il personale BT Italia con funzione di accompagnatore esegue il riconoscimento del proprio badge all'ingresso del Data Center, consentendo così l'accesso al personale del Fornitore di Servizi, con le modalità descritte nel capitolo 3;
- Il personale BT Italia accompagna sempre il personale del Fornitore di servizi durante la sua permanenza all'interno della Sala Condivisa;

L'accesso alle Sale Apparatati dedicate è regolamentato attraverso le seguenti fasi:

- BT Italia ravvisa la necessità di interventi di manutenzione o di pulizia presso le Sale Apparatati dedicate e richiede al Cliente l'autorizzazione all'accesso,
- oppure
- Il Cliente della Sala Apparatati dedicata richiede espressamente alla struttura Service Desk che smista alle strutture competenti,
- Se la richiesta di intervento di pulizia o manutenzione è avanzata da BT Italia, il Cliente autorizza espressamente con una e-mail di risposta l'intervento presso la propria Sala Apparatati, dichiarando la sua disponibilità a presenziare con personale proprio;
- Qualora il Cliente fosse impossibilitato a presenziare all'intervento del Fornitore di servizi, può delegare il controllo dell'accesso alla propria Sala Apparatati a BT Italia, ma comunque deve rilasciare una dichiarazione di manleva verso BT Italia per qualsiasi problema si possa creare durante l'intervento;
- BT Italia richiede l'intervento del personale del Fornitore di servizi (pulizia o manutenzione) presso la Sala Apparatati dedicata e concorda con il Cliente date e orari dell'intervento (09:00 – 17:00);
- Il personale del Cliente accompagna il personale del Fornitore di servizi per tutto il periodo di permanenza presso la Sala Apparatati, consentendogli l'accesso con le modalità descritte nel capitolo 2



- Qualora delegato, il personale di BT Italia autorizzato accompagna il personale del Fornitore di servizi per tutto il periodo di permanenza presso la Sala Apparati, consentendogli l'accesso con le modalità descritte nel capitolo 3).

5 ACCESSO DEI VISITATORI

5.1 FLUSSO OPERATIVO E VINCOLI

Le modalità per l'accesso dei Visitatori alle Sale Apparati del Data Center sarà regolamentato attraverso le seguenti fasi e soggetto ai vincoli specificati:

- Il Visitatore fissa un appuntamento con il personale BT Italia (nell'elenco degli autorizzati), tramite Service Desk / Portale Cliente
- La persona di BT Italia con cui il Visitatore ha concordato l'appuntamento notifica, via telefono all'Operatore Fiduciario l'esigenza di far accedere il Visitatore alle Sale Apparati specificando:
 - Nome azienda ed elenco nominativo dei Visitatori che dovranno accedere alle Sale Apparati,
 - Data ed ora prevista per l'ingresso,
 - Data e ora prevista per l'uscita.
- All'ingresso dell'edificio che ospita Il Data Center, L'Operatore Fiduciario provvede al riconoscimento del Visitatore attraverso la richiesta di un documento di identificazione (es. carta di identità, passaporto, patente di guida, tesserino aziendale, ecc.) da parte del Visitatore. Il documento sarà restituito al termine della registrazione del visitatore.
- Per accedere alle Sale Apparati, il Visitatore dovrà essere sempre accompagnato da personale di BT Italia autorizzato. A tale proposito L'Operatore Fiduciario contatta la persona di BT Italia con cui il Visitatore ha concordato l'appuntamento, che assumerà il ruolo di accompagnatore durante la visita all'interno delle Sale Apparati.
- L'Operatore Fiduciario registra l'accesso del Visitatore all'edificio che ospita Il Data Center, indicando come minimo:
 - Cognome e nome,
 - N° di identificazione del documento di identificazione,
 - Società di appartenenza,
 - N° di identificazione del badge "Visitatore" consegnato al Visitatore stesso,
 - Nome o n° di identificazione del badge dell'accompagnatore autorizzato,
 - Orario di ingresso,
 - Orario di uscita (inserita al momento dell'uscita).
- L'accesso alle Sale Apparati avviene attraverso il riconoscimento del personale di BT Italia con ruolo di accompagnatore, con le modalità descritte nel capitolo 3.

L'Operatore Fiduciario esegue periodicamente un riesame dei dati sugli accessi, al fine di evidenziare eventuali anomalie o violazioni delle regole stabilite.

BT Italia conserva nel proprio archivio i dati per il riconoscimento dei Visitatori e le registrazioni degli accessi, nel rispetto delle regole stabilite dal documento vincolante V2.

6 PERMANENZA DEL PERSONALE PRESSO LE SALE APPARATI

Le Sale Apparati del Data Center sono locali in cui sono installati diversi impianti tecnologici, la cui efficienza è necessaria per garantire l'elevata affidabilità dei servizi offerti. Ci si riferisce in particolare a:

- Impianto di climatizzazione,
- Impianto antincendio,
- Impianto di erogazione energia,
- Impianto antintrusione.

Il corretto funzionamento di questi impianti potrebbe essere negativamente influenzato da alcuni comportamenti non idonei del personale presente all'interno dei locali.



La permanenza all'interno delle Sale Apparati del Data Center del personale è pertanto soggetta ad alcuni vincoli:

- Il numero di persone ammesse simultaneamente all'interno di ogni sala deve limitarsi allo stretto necessario per l'esecuzione delle attività operative;
- Nelle sale Condivise sono ammesse 2 persone per ogni Cliente, con un massimo di 20 persone presenti simultaneamente;
- È vietato modificare le impostazioni degli impianti installati al personale non autorizzato;
- È vietato l'utilizzo improprio degli impianti tecnologici (es. antincendio, antintrusione, ecc.);
- È vietato fumare;
- È vietato l'uso di fiamme libere;
- Non sono ammesse attrezzature che generano fumi;
- Non sono ammesse attrezzature per il riscaldamento (es. stufette, phon, ecc.);
- Non sono ammessi cibi o bevande;
- Non sono ammesse sostanze classificate infiammabili, esplosive, pericolose;
- Non è ammessa la conservazione degli imballaggi;
 - Le porte di accesso alle Sale Apparati devono rimanere sempre chiuse, anche durante la permanenza del personale all'interno delle Sale.

7 ALTRE ATTIVITA' DELL'OPERATORE FIDUCIARIO O OPERATION

Altre attività svolte dall'operatore Fiduciario o Operations sono le seguenti:

SICUREZZA:

- Presidio telefonico e ritiro plichi o documentazione
- Presidio anche durante le eventuali attività di carico/scarico di materiale da parte di Clienti e/o Fornitori
- Key Management (gestione delle chiavi di accesso ai rack all'interno delle sale condivise)

OPERATIONS:

- Key Management (gestione delle chiavi di accesso ai rack all'interno delle sale condivise)



APPENDICE A: CONFIGURAZIONE DEL DOCUMENTO

Regolamento Operativo – Accesso del Personale – Data Centre Milano/Settimo M.se "Castelletto"

Redatto da:

Data Center (Marco Lonati, Laura Bacchetta, Cristina Zaffaroni)

Verificato da:

Responsabile Data Center Operation (Danilo Salvalaglio)

Funzione Sicurezza (Laura Bonfadini)

Approvato da:

Funzione Sicurezza (Rodolfo Bini), Operations (Alessandro Bardelli)

<i>Indice di Revisione</i>	<i>Data</i>	<i>Descrizione</i>
01	23/02/2012	Prima emissione Regolamento Operativo – Accesso del Personale – Data Centre Milano/Settimo M.se "Castelletto" Note: Per creare il presente documento per il data centre di Castelletto è stato riadattato quello corrispondente esistente del Data Centre BF1
02	15/2/2019	Revisione per cambio ruoli e procedure del Regolamento Operativo – Accesso del Personale – Data Centre Milano/Settimo M.se "Castelletto"
03	11/12/2019	Modifica processo gestione visitatori per documento di identità