

IDC Internet Data Center

Rede Nacional de Ensino e Pesquisa

1 Procedimento para autorização de acesso ao IDC da RNP

A partir do momento em que a solicitação para Colocation estratégico no Internet Data Center (IDC) da RNP for aprovada, o **CLIENTE** informará, no **TERMO DE ADESÃO AO INTERNET DATA CENTER (IDC) DA RNP**, os dados completos do Responsável Administrativo e do Responsável Técnico junto à RNP. Também deverá ser informada, no **FORMULÁRIO DE INFORMAÇÕES TÉCNICAS**, a relação das pessoas credenciadas que terão acesso autorizado ao IDC da RNP e aos seus equipamentos específicos instalados naquele ambiente, sendo necessário obrigatoriamente o agendamento prévio e respectivo acompanhamento de um técnico do Centro de Operações do IDC da RNP.

Para o credenciamento de novas pessoas posteriormente ao momento inicial da adesão, será necessário que o Responsável Administrativo ou o Responsável Técnico entre em contato com Centro de Operações do IDC da RNP através do e-mail: idc@rnp.br, registrando a solicitação.

O acesso ao ambiente do IDC está estritamente proibido para pessoas não credenciadas pelo **CLIENTE**.

2 Procedimento para instalação, atualização, reorganização, modificação, desinstalação ou remoção de equipamentos do IDC da RNP

As atividades de instalação, atualização, reorganização, modificação, desinstalação ou remoção de equipamentos, sejam estes equipamentos do **CLIENTE** ou excepcionalmente equipamentos da RNP disponibilizados ao **CLIENTE**, deverão ser previamente agendadas pelo Responsável Administrativo, ou pelo Responsável Técnico ou técnicos previamente indicados pelo **CLIENTE**, e aprovadas pelo Centro de Operações do IDC da RNP.

As atividades descritas acima deverão ser obrigatoriamente solicitadas pelo **CLIENTE** através do Centro de Operações do IDC da RNP através do e-mail idc@rnp.br, com no mínimo 1 dia de antecedência. O Centro de Operações do IDC da RNP deverá registrar e aprovar o pedido, retornando a confirmação ao **CLIENTE** em prazo não superior a 6 (seis) horas, durante o horário de expediente normal, com todas as informações relevantes para que se possa proceder com a ação solicitada. As ações realizadas no ambiente do IDC terão o acompanhamento de um técnico do Centro de Operações do IDC da RNP e as atividades serão registradas em formulário próprio de serviços técnicos.

Qualquer atividade que não esteja devidamente aprovada pelo Centro de Operações do IDC da RNP estará estritamente proibida, estando sujeita a impedimento por parte da RNP até que o procedimento acima seja plenamente atendido.

3 Procedimento para mudança de posicionamento no/de rack

Caso o Centro de Operações do IDC da RNP estabeleça novo posicionamento no/de rack que hospeda os equipamentos utilizados pelo **CLIENTE**, a mesma enviará comunicação a este respeito via e-mail ao endereço eletrônico do Responsável Administrativo e do Responsável Técnico, conforme informado no **TERMO DE ADESÃO**. Se ao término do prazo de 5 (cinco) dias do envio do e-mail, o Centro de Operações do IDC da RNP não houver recebido a respectiva resposta, poderá proceder às alterações e transferências necessárias, não recaindo sobre o mesmo qualquer responsabilidade em função de referida mudança.

4 Procedimento para manutenções programadas e manutenções emergenciais

O **CLIENTE** está ciente que o Centro de Operações do IDC da RNP realizará periodicamente manutenções programadas de rotina no IDC, e durante este período os equipamentos do **CLIENTE** e/ou equipamentos da RNP disponibilizados ao **CLIENTE** poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados, sem que isto gere qualquer responsabilidade para a RNP. Todas as manutenções programadas de rotina serão informadas ao **CLIENTE** através do envio de e-mail ao Responsável Administrativo e ao Responsável Técnico, com 7 (sete) dias de antecedência.

O **CLIENTE** também está ciente que, na ocorrência de situações emergenciais, o Centro de Operações do IDC da RNP poderá realizar manutenção emergencial a qualquer tempo. Nestes casos, o Centro de Operações do IDC da RNP estará isento da necessidade de prestar aviso prévio ao **CLIENTE**, estando o mesmo ciente que nesta situação os equipamentos do **CLIENTE** e/ou equipamentos da RNP disponibilizados ao **CLIENTE** poderão ficar impossibilitados de transmitir e/ou receber dados pelo tempo necessário para a solução da situação.

Em ambas as situações de manutenção, o **CLIENTE** concorda em cooperar e auxiliar o Centro de Operações do IDC da RNP no que for necessário para a rápida solução da situação.

Após a solução da referida situação, o Centro de Operações do IDC da RNP enviará um e-mail ao **CLIENTE** com a exposição dos procedimentos e medidas tomadas para a devida normalização.

5 Procedimento para alteração do Responsável Administrativo ou do Responsável Técnico

Qualquer alteração quanto aos dados do Responsável Administrativo ou do Responsável Técnico do **CLIENTE** deverá ser imediatamente comunicada ao Centro de Operações do IDC da RNP através do e-mail: idc@rnp.br para atualização do cadastro.

6 Procedimento para revisão/ atualização dos Procedimentos Operacionais do IDC

A RNP poderá, a qualquer tempo, e a seu critério, rever e/ou atualizar os Procedimentos Operacionais do Internet Data Center (IDC) de forma a aperfeiçoar a prestação do serviço.

A RNP informará através de e-mail enviado ao Responsável Administrativo e ao Responsável Técnico do **CLIENTE** sobre qualquer alteração nos referidos documentos, com 7 (sete) dias de antecedência. Após 7 (sete) dias da data da informação acima mencionada, a versão revista/ atualizada dos Procedimentos Operacionais do Internet Data Center (IDC) será disponibilizada na área do IDC no site da RNP, passando a vigorar imediatamente.