

Popis rozsahu služby HH01 a nezbytných součinností smluvních stran

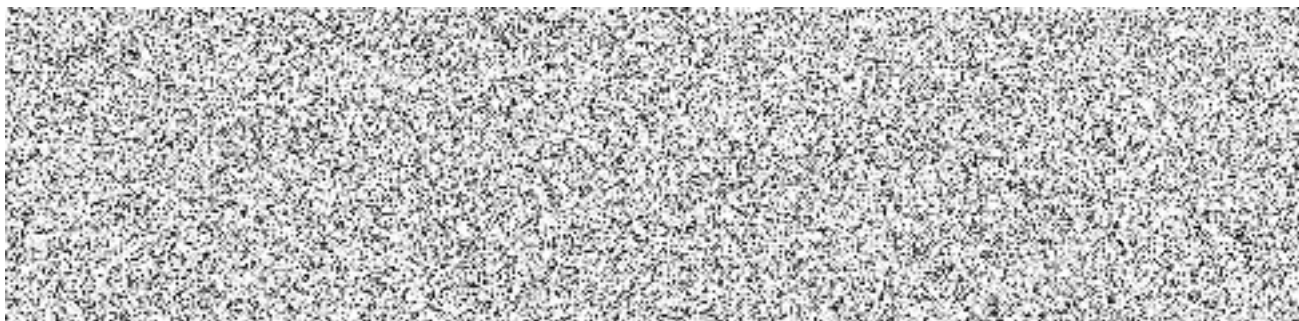
Název Služby	Housing
--------------	---------

1. POPIS ROZSAHU SLUŽBY

Služba HH01 je rozdělená do oblastí a jejich obsah je uveden v následujících odstavcích.

Níže uvedené oblasti poskytování Služby HH01 je možné rozdělit i podle instalovaných technických a telekomunikačních zařízení informačního systému, a to:

- MORIS – Modulární registr informačních systémů, na němž hostuje NIA



Poskytovatel housingu poskytuje strukturovanou kabeláž v rámci DC pro připojení vybraných Racků k zařízení telekomunikačního operátora objednatele housingu.

V prostorách poskytovatele housingu je možné umístit pouze telekomunikační zařízení, která nebudou narušovat provozní podmínky v DC poskytovatele housingu a ovlivňovat ostatní zde umístěné technologie (například silné vysílače elektromagnetického vlnění, extrémně hlučná zařízení, zařízení ovlivňující extrémním způsobem teplotu, vlhkost nebo prašnost okolí).

Zařízení, která budou narušovat provozní podmínky v DC poskytovatele housingu nebo zařízení, která způsobí trvale více než dvojnásobný proudový odběr racku / rozvaděče je poskytovatel housingu oprávněn odpojit od napájení nebo jiným vhodným způsobem postupovat tak, aby zamezil vzniku škod.

1.2 Zálohované napájení a chlazení

Poskytovatel housingu zajistí provoz kritické infrastruktury DC pro zajištění zálohovaného napájení a chlazení instalovaných technických zařízení objednatele housingu. Garantovaný příkon pro každý prostor pro Rack a pro pronájem Racku je stanoven podle požadavku objednatele housingu.

Poskytovatel housingu bude v rámci dohledového centra zajišťovat kontrolu a dohled zálohovaného napájení a chlazení.

- **Spotřeba zálohované elektrické energie**


Poskytovatel housingu měří a kontroluje spotřebu zálohované elektrické energie vždy k poslednímu dni uplynulého kalendářního měsíce.

- **Připojení technických a telekomunikačních zařízení k odběru elektrické energie**
Poskytovatel housingu zajistí, že pro odběr zálohované elektrické energie pro dané technické a telekomunikační zařízení, instalované v pronajatém nebo umístěném Racku, je připraveno redundantní napájení.

Při jakékoli změně instalace technické a telekomunikační zařízení bude aktualizován Protokol.

1.3 Zajišťování objektové bezpečnosti a řízeného přístupu

Poskytovatel housingu je povinen zajistit objektovou bezpečnost a řízený přístup do prostor, které si objednatel housingu pronajímá. Systém komplexního zabezpečení objektů (dále jen „SKZO“) se, s přísnějšími pravidly, vztahuje i na prostory, ve kterých je Služba poskytována.

Autorizace vstupu fyzických osob do objektu je realizována personální propustí poskytovatele housingu. Autorizace vstupu oprávněných osob do oblastí na úrovni datových sálů je v případě  realizována prostřednictvím elektronické kontroly přístupu osob.

Součástí SKZO v jednotlivých datových sálech je vedle plášťové a prostorové technické ochrany i předmětová ochrana HW prostředků – Racků.

Poskytovatel housingu v rámci řízeného přístupu rovněž zajistí:

- sledování vstupů fyzických osob do prostor,
- sledování vstupů oprávněných osob do datových sálů, ve kterých je poskytována Služba HH01,
- sledování vstupů členů servisních organizací nebo pracovníků dodavatele objednatele housingu, kteří budou oprávněni ke vstupu do datového sálu podle podmínek stanovených v pododst. 4.1 této přílohy.

Více je definováno a stanoveno Provozními řády datových center, které jsou nedílnou součástí Smlouvy.

1.4 Zajištění dohledu kritické infrastruktury a provozní podpora

- **Zajištění dohledu kritické infrastruktury**

Poskytovatel housingu v rámci dohledu kritické infrastruktury zajistí:

- sledování hodnot teploty v datových sálech, ve kterých je poskytována Služba HH01,
- sledování hodnot vlhkosti v datových sálech, ve kterých je poskytována Služba HH01,
- sledování Elektronického požárního systému (dále jen EPS).

Komunikace mezi poskytovatelem housingu a objednatelem housingu při upozornění a při poskytování informací z dohledu kritické infrastruktury bude realizována formou *telefonických hovorů, SMS a mailem*. Podmínky a pravidla předávání upozornění a informací jsou stanoveny *Provozním řádem*.

Informace o dohledu kritické infrastruktury za uplynulý kalendářní měsíc budou součástí Záznamu o poskytování služby v období, ve kterém je hlášeno překročení limitních hodnot nebo výpadky.



Příloha č.4a Smlouvy o poskytování služeb podpory provozu interní infrastruktury a interních systémů

- *provoz objednatelem housingu zadaných spojů (metalická strukturovaná kabeláž) v rámci DC pro připojení vybraných pronajatých Racků k zařízení telekomunikačního operátora objednatele housingu,*
- *provoz objednatelem housingu zadaných spojů (metalická strukturovaná kabeláž) v rámci DC pro připojení vybraných prostorů pro Racky k zařízení telekomunikačního operátora objednatele housingu.*

Relevantní informace z interního dokumentu Havarijní plán poskytovatele housingu jsou uvedeny v Provozním řádu, především za účelem zajištění kordinace postupu při obnově kritických procesů a fyzických aktiv objednatele housingu.

Poskytovatel housingu poskytne objednateli housingu vyžádanou provozní podporu při odstávkách jeho technických a telekomunikačních zařízení umístěných v datových centrech.

2. KVALITATIVNÍ PARAMETRY POSKYTOVANÉ SLUŽBY

Kvalitativní parametry poskytované Služby HH01 jsou uvedeny v **příloze č. 4a Smlouvy**.

V případě jakýchkoli kvalitativních změn poskytované Služby bude dopad nebo stanovení dočasných parametrů Služby schváleno ve Změnovém řízení.

2.1 Lhůta pro odstranění poruchy související infrastruktury

Kategorizace poruch související infrastruktury:

Kritická porucha	<i>Připojení vybraných pronajatých Racků k zařízení telekomunikačního operátora objednatele housingu prostřednictvím metalické strukturované kabeláže není možno vůbec využívat, tj. není vůbec dostupná síťová konektivita racků.</i>
Hlavní porucha	<i>Zálohovaná část připojení pronajatých Racků k zařízení telekomunikačního operátora objednatele housingu není částečně dostupná, je dostupná síťová konektivita racků</i>

Poskytovatel housingu zajistí odstranění kritické poruchy související infrastruktury do 2 (dvou) hodin od prokazatelného oznámení objednatelem housingu o identifikaci kritické poruchy.

Poskytovatel housingu zajistí odstranění hlavní poruchy související infrastruktury do 48 (čtyřicet osm) hodin od prokazatelného oznámení objednatelem housingu o identifikaci hlavní poruchy.

Pro zajištění odstranění oznámené kritické nebo hlavní poruchy související infrastruktury je oprávněný zástupce poskytovatele housingu oprávněn otevřít příslušný pronajatý Rack nebo umístěný Rack.

Komunikace objednatele housingu a poskytovatele housingu při oznámení o identifikaci poruchy probíhá přes jejich Service Desk.

2.2 Nedodržení kvalitativních parametrů Služby

V případě, že ze strany poskytovatele housingu dojde k nedodržení kvalitativních parametrů Služby a pokud se poskytovatel housingu s objednatelem housingu nedohodnou jinak, objednateli housingu vzniká právo na uplatnění smluvní pokuty.

Poskytovatel housingu bude zproštěn povinnosti dodržet kvalitativní parametry Služby HH01, pokud:

- Objednatel housingu prokazatelně neposkytne požadovanou součinnost, která může mít dopad na dostupnost Služby,
- Objednatel housingu provede změny, které mají dopad do rozsahu Služby a neoznámí je poskytovateli housingu v souladu s procesem Změnového řízení,
- Objednatel housingu na základě požadavku poskytovatele housingu schválil odstávku kritické infrastruktury. Maximální délka odstávky kritické infrastruktury nepřesáhne 60 hodin,
- Objednatel housingu nedodržel doporučení poskytovatele housingu při instalaci technických a telekomunikačních zařízení v pronajatých a umístěných Racích,
- vyskytnou se okolnosti, které představují událost vyšší moci.

3. POŽADOVANÁ SOUČINNOST

Za účelem zajištění Služby HH01 poskytne objednatel housingu nezbytnou součinnost při:

3.1 Součinnost poskytovaná za účelem zajištění Služby HH01.

Objednatel housingu poskytne nezbytnou součinnost:

- při umístění jeho zařízení v prostorách poskytovatele housingu,
- začlenění jeho technického a telekomunikačního zařízení umístěného v prostorách poskytovatele housingu do dohledových systémů kritické infrastruktury,
- začlenění jeho zařízení v prostorách poskytovatele housingu do systému komplexního zabezpečení objektu poskytovatele housingu.

3.2 Součinnost poskytovaná oběma stranami

- Řádně, včas a bez zbytečného prodlení podávat informace o skutečnostech s dopadem do plnění dle této smlouvy nebo podstatným způsobem plnění ovlivňující
- Předcházet škodám v míře, kterou lze spravedlivě požadovat, a to především včasným informováním druhé strany
- Včasné informování druhé strany o potřebě součinnosti
- Vhodná eskalace problémů v rámci organizační struktury
- Podávání informací cestou zmocněných osob, uvedených v této smlouvě
- Zajištění řádného průběhu změnového řízení
- Řádně a bez zbytečného prodlení informovat o nevhodné povaze věci druhou stranu, vždy osoby zmocněné k jednání
- Protokolárně potvrzovat umístování a odvoz technologií z housingových center (HC) poskytovatele housingu

3.3 Součinnost poskytovaná Poskytovatelem

- V rámci měsíčního Záznamu o poskytovaných službách podávat informace o stavu plnění služby, předkládání měsíčních záznamu objednateli housingu.
- Zajištění vstupu do housingových center poskytovatele housingu v souladu s příslušnými provozními řády, které jsou přílohou této Smlouvy.
- Bez zbytečného prodlení informovat zmocněné osoby objednatele housingu pro jednání věcná a technická o plánovaných i neplánovaných výpadech a jiných problémech poskytovaných služeb.

- V případě řešení závad poskytovaných služeb vedoucích k dílčímu nebo úplnému omezení provozu objednatele housingu poskytovat jednou denně informaci o stavu řešení a odhadovaném termínu odstranění závady.
- Nabírání reklamací cestou Service Desku s jejich následným řádným řešením dle definovaných kritérií.
- V rámci realizace změn vybavení DC a změna nastavení sítí ze strany poskytovatele housingu musí být objednatel housingu neprodleně informován o dopadu v případech, kdy se ho změny budou týkat.

3.4 Součinnost poskytovaná objednatelem housingu

- V případě potřeby vstupu touto Smlouvou nevidované osoby do DC poskytovatele housingu vyžádat povolení a zajištění vstupu takové osoby nejméně 3 pracovní dny předem spolu s odesláním informací o osobě a účelu vstupu.
- Úhrada veškerých prokázaných škod na jakémkoliv zařízení umístěném v DC poskytovatele housingu a dalších škod způsobených poskytovateli housingu osobami, pro které objednatel housingu vyžádal vstup do DC poskytovatele housingu.
- Manipulace s technikou (HW) a změny nastavení technologií umístěných v DC poskytovatele housingu v oboustranně odsouhlasených termínech
- Řádné vypnutí technologií na vyžádání poskytovatele housingu v havarijních situacích, přičemž řádným vypnutím se rozumí vypnutí, které je provedeno řádně a odborně v souladu s požadavky dané technologie na řádné vypnutí, především administrátorské a technické dokumentace. Havarijní situací je míněna situace, kdy hrozí nebo již nastala havárie, tedy situace, ve které přímo hrozí nebo nastává škoda na majetku, ať už hmotném nebo nehmotném, ohrožení zdraví a života, či ohrožení provozu ostatní technologie umístěné v DC.
- Nabírání reklamací cestou Service Desku s jejich následným řádným řešením.
- Schvalování a doplňování informací do měsíčního akceptačního protokolu služby, pravdivě a bez zbytečného prodlení

3.5 Předmětem součinnosti a plnění dle této smlouvy není především

- Realizace změn vybavení DC a změna nastavení sítí
- Změna technických a jiných podmínek poskytování služeb
- Správa, údržba, profylaxe nebo provoz technologií objednatele housingu umístěných v DC
- Poskytování odborných konzultací a školení

Smlouvy definuje poskytovanou součinnost smluvních stran. Tato příloha nijak neomezuje ani nemění součinnost vyplývající z ostatních příloh a vlastního hlavního dokumentu této Smlouvy. V případě rozporu této přílohy číslo 4 s ostatním textem a přílohami smlouvy se uplatní ostatní textace nikoliv textace této přílohy.

4. PŘEDPOKLADY A PODMÍNKY PRO ZAJIŠTĚNÍ POSKYTOVÁNÍ SLUŽBY

4.1 Předpoklady pro vstup do DC

- **Autorizační seznam**


Zmocněnec pro jednání věcná a technická za objednatele housingu je povinen do 10 (deseti) pracovních dnů od podpisu Smlouvy předat zmocněnci pro jednání věcná a technická

Příloha č.4a Smlouvy o poskytování služeb podpory provozu interní infrastruktury a interních systémů

poskytovatele housingu Autorizační seznam, který obsahuje seznam osob, pro které požaduje zřídit přístup do prostor DC (dále jen oprávněná osoba).

Autorizační seznam obsahuje:

- Jméno a příjmení Vedoucího projektu a zástupce Vedoucího projektu objednatele housingu, kteří jsou oprávněni schvalovat vstup Hostů zákazníka do prostor DC,
- jméno a příjmení oprávněné osoby pověřené pravidelnými činnostmi objednatele housingu ve vyhrazených prostorách DC (dále jen Administrátora zákazníka) a jeho kontaktní údaje,
- rozsah oprávnění Administrátora zákazníka,
- prohlášení o seznámení Administrátora zákazníka s Provozním řádem pro zákazníky DC, datum seznámení a podpis Administrátora zákazníka,
- datum platnosti a datum aktualizace,
- oprávnění požádat a schválit vstup Hosta zákazníka do prostor DC,
- podpis oprávněných zástupců obou smluvních stran.

Na základě schváleného Autorizačního seznamu poskytovatel housingu vystaví přístupovou kartu pro každého oprávněnou osobu oprávněnou ke vstupu do  (dále též jen VIP).

4.2 Podmínky pro zajištění poskytování Služby

• **Oprávnění Administrátora zákazníka**

Pro Administrátora zákazníka platí následující:

- na základě vydaného VIP je oprávněn vykonávat činnosti ve vymezených prostorách DC dle rozsahu oprávnění uvedeném v Autorizačním seznamu,
 - nemá oprávnění požadovat aktualizaci Autorizačního seznamu,
 - nemá oprávnění schvalovat vlastní požadavky na vstup Hosta do prostor DC,
 - doprovází člena servisní organizace nebo pracovníka dodavatele objednatele housingu (dále jen Host zákazníka) a odpovídá za to, že Host zákazníka bude vykonávat činnosti v rozsahu shodném s oprávněním Administrátora zákazníka,
 - je povinen dodržovat pokyny stanovené v Provozním řádu a zajistit, aby se s nimi seznámil a dodržoval je i Host zákazníka v jeho doprovodu.
- Oprávněná osoba objednatele housingu je povinna:
 - podpisem potvrdit převzetí VIP, případně přístupového kódu,
 - poskytnout biometrické identifikátory do systému poskytovatele housingu pro zajištění kontroly při vstupu do prostor DC.

Příloha č.4a Smlouvy o poskytování služeb podpory provozu interní infrastruktury a interních systémů

- Objednatel housingu je povinen zajistit, aby se oprávněné osoby objednatele housingu před prvním vstupem do DC prokazatelným způsobem seznámili s Provozním řádem pro zákazníky DC.
- Vedoucího Projektu objednatele housingu je povinen při změně Provozního řádu pro zákazníky DC zajistit prokazatelné seznámení Administrátorů zákazníka s aktualizací a předložit Vedoucímu poskytovatele housingu aktualizovaný Autorizační seznam.
- Vedoucího Projektu objednatele housingu je povinen Poskytovateli neprodleně písemně oznámit změnu oprávnění odpovědných osob objednatele housingu uvedených v Autorizačním seznamu a předložit aktualizovaný Autorizační seznam.
- Vstup Hosta zákazníka do DC je podmíněn předložením schváleného požadavku oprávněnou osobou objednatele housingu, která má k tomu oprávnění podle Autorizačního seznamu. Požadavek obsahuje:
 - Identifikační údaje objednatele housingu,
 - jméno a příjmení oprávněné osoby, která žádá o vstup Hosta zákazníka do prostor DC,
 - jméno a příjmení Administrátora zákazníka, který zajišťuje doprovod Hosta zákazníka,
 - jméno a příjmení Hosta zákazníka (nebo seznam),
 - vymezení prostor a rozsahu činnosti v souladu s oprávněním Administrátora zákazníka podle Autorizačního seznamu,
 - datum a čas požadovaného vstupu do prostor DC a předpokládaná dobu pobytu,
 - jméno, příjmení a podpis Vedoucího Projektu objednatele housingu, zástupce Vedoucího Projektu objednatele housingu nebo Administrátor zákazníka, který má oprávnění schvalovat vstup Hosta zákazníka do prostor DC.
- Oprávněné osoby objednatele housingu jsou oprávněny používat prostory poskytovatele housingu jen pro účely instalace, provozu a údržby svých technických a telekomunikačních zařízení v rozsahu oprávnění stanoveném v Autorizačním seznamu a v souladu s provozním řádem pro zákazníky DC. Oprávněné osoby objednatele housingu nesmí v prostorách DC bezdůvodně aktivovat stabilní hasicí zařízení (SHZ).
- Poskytovatel housingu má právo s okamžitou platností zrušit oprávnění vstupu do prostor DC oprávněné osobě, která opakovaně porušila Provozní řád pro zákazníky DC. Oprávněné osoby objednatele housingu jsou povinny dodržovat Provozní řád pro zákazníky DC.