

DOTEK Č. 1 KE SMLouvĚ O POSKYTOVÁNÍ SLUŽEB Č. C-TH/127/07/S

(dále dodatek č. 1)

**1. SMLUVNÍ STRANY**

**CE Colo Czech s.r.o.** (dále jen „**CE Colo**“) (právní nástupce SITEL, spol. s r.o.)

Jednající: Ing. Janem Šragou, jednatel  
Mgr. Michalem Erlichem, jednatel  
se sídlem: Nad Elektrárnou 1428/47, 106 00 Praha 10  
IČO: 241 97 327  
DIČ: CZ24197327  
Bankovní spojení: Komerční banka, a. s.  
Číslo účtu: 107-6711990217/0100 (CZK)  
Zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spis. značka C/187768

Tel: +  
E-mail: [info@cecolo.com](mailto:info@cecolo.com)

Osoby pověřené jednat za CE Colo:

**a**

Obchodní firma: **OVANET a.s.** (dále jen "Zákazník")

Jednající: Ing. Michalem Hrotíkem, členem představenstva  
se sídlem: Hájkova 1100/13, Přívoz, 702 00 Ostrava  
IČ: 25857568  
DIČ: CZ47785781  
Bankovní spojení: ČSOB  
Č.ú.: 8010-0209268403/0300  
Spisová značka: B 2335, vedená u Krajského soudu v Ostravě  
Tel: +420 555 135 001  
Fax: +420 555 135 199  
e-mail: ovanet@ovanet.cz

Osoby oprávněné jednat za Zákazníka ve věcech technických a obchodních

I.

**Předmět dodatku**

Smluvní strany uzavírají tento Dodatek č. 1 ke smlouvě číslo **C-TH/127/07/S** ze dne 4. 1. 2008, kterým se mění a doplňují následující ustanovení Smlouvy takto:

**Článek 3. SPECIFIKACE SLUŽBY, odst. 3.1 se nahrazuje tímto zněním:**

3.1 CE Colo poskytne Zákazníkovi následující služby:

Služba	Poskytována ANO/NE	Podrobná specifikace
Právo umístit, provozovat a udržovat Zařízení v Místě	■	[Redacted]
Služba bezvýpadkového zdroje napájení a PUE s max. kapacitou 2,5 kW	■	[Redacted]
CIOMIS/TIOMIS – napojení do vnitřního propojovacího systému a ostatní telekomunikační služby	■	[Redacted]
Služba Remote Hands	■	[Redacted]

**Článek 4. ODMĚNA se nahrazuje tímto zněním:**

Služba	Výše Odměny	Právo CE Colo vystavit fakturu
Právo umístit, provozovat a udržovat Zařízení v Místě bez odběru elektrické energie	[REDACTED]	[REDACTED]
Služba bezvýpadkového zdroje napájení a PUE s max. kapacitou 2,5 kW	[REDACTED]	[REDACTED]
CIOMIS/TIOMIS – napojení do vnitřního propojovacího systému a ostatní telekomunikační služby	[REDACTED]	[REDACTED]
Služba Remote Hands	[REDACTED]	[REDACTED]

Všechny výše uvedené částky jsou uvedeny bez DPH.

Příslušným kalendářním měsícem se rozumí kalendářní měsíc, za který se daná část odměny platí.

**Článek 6. SPECIFIKACE NAPÁJENÍ MÍSTA se plně nahrazuje následujícím zněním:**

<b>Pozice J6 na sále 127</b>	
------------------------------	--

\*Zákazník je oprávněn využít elektrickou energii až do výše 70 % hodnoty jističe na jednom ze dvou přívodů elektrické energie (A nebo B). V případě, že jsou oba přívody elektrické energie vyživány současně (A i B), tak celková spotřeba elektrické energie na obou přívodech nesmí přesáhnout více než 35 % kapacity jističů na obou přívodech elektrické energie.

**Článek 9. PŘÍLOHY se mění takto:**

Příloha č. 2 se nahrazuje novou Přílohou č. 2, 2a, 2b – Popis služby/OBJEDNÁVKA/CENÍK – CIOMIS, která je připojena k tomuto dodatku č. 1

Příloha č. 6 se nahrazuje novou Přílohou č. 6 - Provozní řád Datových center CE Colo a DC7, která je připojena k tomuto dodatku č. 1

Doplňuje se nová Příloha č. 7 – Popis služby Remote Hands

## II.

### Závěrečná ujednání

1. Tento Dodatek č. 1 nabývá platnosti dnem podpisu a účinnosti od 1. 11. 2022.
2. Tento Dodatek č. 1 je sepsán ve 2 stejnopisech s platností originálu, každá smluvní strana obdrží 1 potvrzené vyhotovení.
3. Smluvní strany prohlašují, že si tento Dodatek č. 1 řádně přečetly, že odpovídá jejich pravé a svobodné vůli a na důkaz souhlasu s jejím zněním připojují své podpisy.
4. Ostatní ustanovení Smlouvy, výslovně neupravené tímto Dodatkem č. 1, se nemění.

Za CE Colo Czech s.r.o.

OVANET a.s.

V Praze dne:

V Ostravě:

.....  
Ing. Jan Šraga, jednatel

.....  
Ing. Michal Hrotík, člen  
představenstva

.....  
Mgr. Michal Erlich, jednatel

## Popis služby – CIOMIS

### 1 CIOMIS - služba propojení optickými a metalickými kabely (CIOMIS - Collocation Internal Optical and Metallic Interconnection Service)

Služba CIOMISumožňuje různé typy propojení mezi zákazníky navzájem, popř. mezi zákazníky a poskytovateli služeb v datovém centru CE Colo a v datovém centru DC7, a to prostřednictvím Centrální propojovací místnosti (Central Patch Room). V datovém centru jsou připraveny dvě nezávislé Centrální propojovací místnosti označované MOR1 a MOR2. Na základě požadavku Zákazníka je Poskytovatel schopen dodat kabely té nejvyšší kvality, jedno nebo více vláken s různými typy konektorů, metalické kabely včetně Cat.6a koaxiální kabely. Všechny propoje jsou instalovány vysoce kvalifikovanými pracovníky Poskytovatele nebo pracovníky jeho specializovaných partnerů.

Pro optické a metalické propoje jsou k dispozici následující řešení:

- 1) Optický kabel (Patch)- propojení dvou zákazníků prostřednictvím jedné z Centrálních propojovacích místností (MOR 1, MOR2). Tento způsob propojování je nejmodernější a zároveň nejrychlejší.
- 2) Optický/metalický kabel (Direct) - propojení dvou zákazníků tzv. napřímo, tj. nevyužívá se Centrální propojovací místnost. Toto řešení je shodné i pro metalické propoje.

### 2 Parametry SLA (Garantovaná úroveň služby)

Parametry SLA	Optický kabel (Patch)	Optický kabel Direct (přímý)	Metalický kabel Direct (přímý)
Instalace kabelu	do 5 pracovních dní	do 8 pracovních dní	do 5 pracovních dní
Propoj v Centrální propojovací místnosti (MOR1, MOR2)*	do 4 hodin v pracovní době	-	-
Doba reakce**	30 min	2 hodiny	2 hodiny
Oprava kabelu/propoje**	2 hodiny	8 hodin	8 hodin

\*Pouze pro realizaci kabelů, které byly nainstalovány pomocí nového Patch systému.

\*\*CE Colo zaručuje určit příčinu poruchy služby CIOMIS ve výše uvedených lhůtách, které jsou ohlášeny na CE Colo Helpdesk. Chybné spojení bude obnoveno ve výše uvedených lhůtách a je počítáno od času, kdy byl požadavek ohlášeno na CE Colo Helpdesk.

Propojení zákazníků v datovém centru CE Colo nelze uskutečnit bez písemného souhlasu všech zúčastněných stran.

### 3 Prohlášení

Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv jednostranně změnit tento dokument, a to v souvislosti se změnami v produktech a službách nebo v souvislosti s jinými okolnostmi, týkajícími se datového centra a/nebo poskytování služeb datových center. Poskytovatel se zavazuje předem informovat Zákazníka o změně tohoto dokumentu.

### Popis služby/OBJEDNÁVKA – CIOMIS

Platný od 1. 6. 2018

Nová objednávka

Zrušení stávajících optických / metalických kabelů, CE Colo označení:

Zrušení stávajících propoje (Patch/relace), CE Colo označení:

**Datové centrum:**

CE Colo

DC7

**Zákazník (A bod):** \_\_\_\_\_

**Zákazník (B bod):** \_\_\_\_\_

Propojení bude platit:

Zákazník (A bod)

Zákazník (B bod)

Cena služby:

Dle platného ceníku služby CIOMIS (platící zákazník)

Dle Objednávky služby zákazníka (platící zákazník)

Číslo řádku	A bod					B bod				
	Místnost č.	Stojan (rack)	Kabel (počet, typ apod.)	ODF/DDF (typ ukončení)	Poznámka	Místnost č.	Stojan (rack)	Kabel (počet, typ apod.)	ODF/DDF (typ ukončení)	Poznámka
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										

Práce budou zahájeny až po vyplnění výše uvedené tabulky a podpisu tohoto dokumentu dotčenými zákazníky. Kabel (počet, typ apod.): definujte počet okruhů (kabelů), typ propojení (např. optika (Single mode - SM / Multimode - MM), Cat 6 (přímý nebo křížený), koaxiálníkabel. V případě rušení jakýchkoliv propojů je vyžadován podpis Zákazníka, kterému je propoj fakturován. Nedílnou součástí této Objednávky je Popis služby CIOMIS, se kterým Zákazník souhlasí.

Zákazník (A bod):		Zákazník (B bod):	
sídlem:		sídlem:	
IČ:		IČ:	
Jméno:		Jméno:	
Telefon:	Podpis:	Telefon:	Podpis:
E-mail:	Datum:	E-mail:	Datum:

**Poskytovatel: CE Colo Czech s.r.o., Nad Elektrárnou 1428/47, 106 00 Praha 10, IČ: 241 97 327, DIČ: CZ24197327**

Jméno/telefon/ e-mail:	Datum:	Podpis:
------------------------	--------	---------

## Popis služby/OBJEDNÁVKA – CIOMIS

Platný od 1. 6. 2018

Nová objednávka  Zrušení stávajících optických / metalických kabelů, CE Colo označení:

Zrušení stávajících propoje (Patch/relace), CE Colo označení:

**Datové centrum:**

CE Colo

DC7

**Zákazník (A bod):** \_\_\_\_\_

**Zákazník (B bod):** \_\_\_\_\_

Propojení bude platit:  Zákazník (A bod)  Zákazník (B bod)

Cena služby:  Dle platného ceníku služby CIOMIS (platící zákazník)  Dle Objednávky služby zákazníka (platící zákazník)

A bod						B bod				
Číslo řádku	Místnost č.	Stojan (rack)	Kabel (počet, typ apod.)	ODF/DDF (typ ukončení)	Poznámka	Místnost č.	Stojan (rack)	Kabel (počet, typ apod.)	ODF/DDF (typ ukončení)	Poznámka
1.										
2.										
3.										
4.										
5.										
6.										

Práce budou zahájeny až po vyplnění výše uvedené tabulky a podpisu tohoto dokumentu oběma dotčenými Zákazníky. Kabel (počet, typ apod.): definujte počet okruhů (kabelů), typ propojení (např. optika (Single mode - SM / Multimode - MM), Cat 6 (přímý nebo křížený), koaxiálníkabel. V případě rušení jakýchkoliv propojů je vyžadován podpis zákazníka, kterému je propoj fakturován. Nedílnou součástí této Objednávky je Popis služby CIOMIS, se kterým Zákazník souhlasí.

<b>Zákazník (A bod):</b>				<b>Zákazník (B bod):</b>			
sídlem:				sídlem:			
IČ:				IČ:			
Jméno:				Jméno:			
Telefon:		Podpis:		Telefon:		Podpis:	
E-mail:		Datum:		E-mail:		Datum:	

**Poskytovatel: CE Colo Czech s.r.o., Nad Elektrárnou 1428/47, 106 00 Praha 10, IČ: 241 97 327, DIČ: CZ24197327**

Jméno/telefon/ e-mail:	Datum:	Podpis:
------------------------	--------	---------



## Ceník služby – CIOMIS

Platný od 1. 11. 2021. Tento ceník služby CIOMIS platí pro služby CIOMIS objednané od 1. 11. 2021. Všechny ceny jsou uvedeny v Kč bez DPH v zákonem stanovené výši.

## 1 Jednorázové ceny - propoje

### 1.1 Optické propoje – Patch (Relace)

Instalace optických kabelů bude provedena na základě požadavků zákazníka a dle technických možností poskytovatele. Mohou být vytvořeny dvě nezávislé kabelové optické trasy mezi pronajatým prostorem zákazníka v datovém centru a oběma Centrálními propojovacími místnostmi (MOR1, MOR2).

Optické propoje – Patch/Relace	Jednorázová cena
Optický kabel – 1 pár (MOR1 nebo MOR2)	20 000 Kč
Každý další jednotlivý pár (tzn. od 2 do 6ti párového kabelu v MOR1 nebo v MOR2)	16 000 Kč
Optický kabel – 6 párů (MOR1 nebo MOR2)	40 000 Kč
Optický kabel – 12 párů (MOR1 nebo MOR2)	80 000 Kč
Optický kabel – 24 párů (MOR1 nebo MOR2)	150 000 Kč
Patch (propoj) pro jeden optický pár v MOR1 nebo v MOR2 – <b>pouze nové řešení</b>	2 500 Kč
Relace a Patch pro optický pár v MOR1 nebo v MOR2 - propojení existujících Relací a nového Patch systému	4 000 Kč
Relace a Patch pro optický pár v MOR1 a v MOR2 - propojení existujících Relací a nového Patch systému	8 000 Kč

Výše uvedené ceny platí pro kabely s konektory LC/PC.

### 1.2 Optické kabely – Direct (přímé)

Instalace optických kabelů bude provedena na základě požadavků zákazníka a dle technických možností poskytovatele.

Optické kabely – Direct (přímé)	Jednorázová cena
Optický kabel – 1 pár	35 000 Kč
Optický kabel – 6 párů	100 000 Kč
Optický kabel – 12 párů	150 000 Kč
Optický kabel – 24 párů	200 000 Kč

Výše uvedené ceny platí pro kabely s konektory LC/PC.

### 1.3 Metalické kabely – Direct (přímé)

Instalace metalických kabelů bude provedena na základě požadavků zákazníka a dle technických možností poskytovatele.

Metalické kabely	Jednorázová cena
Metalický kabel – UTP Cat.6	7 000 Kč
Metalický kabel – E3	14 000 Kč

## 2 Pravidelné měsíční ceny (cena za kalendářní měsíc) – propoje

Tato pravidelná měsíční cena (cena za kalendářní měsíc) bude fakturována zákazníkovi pravidelně spolu s ostatními cenami za služby datového centra (to znamená se stejnou frekvencí měsíční nebo čtvrtletní).

Optické a metalické propoje	Pravidelná měsíční cena (cena za kalendářní měsíc)
Optický kabel – 1 pár	500 Kč
Metalický kabel (např. UTP Cat. 6 nebo koaxiální kabel)	250 Kč

## 3 Doplnkové služby

Doplnkové služby	Cena
Kabelové trasy nad racky pro metalické a optické kabely	Individuálně
Propoje mezi racky zákazníka (metalické, optické)	Individuálně

## Provozní řád Datových center CE Colo a DC7

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento provozní řád (dále jen „provozní řád“) vydaný společností CE Colo Czech s.r.o., se sídlem Praha 10, Nad Elektrárnou, 1428/47, PSČ 106 00, IČO: 241 97 327, zapsaná do obchodního rejstříku u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou C 187768 (dále jen „Poskytovatel“), stanoví podmínky provozu datových center Poskytovatele umístěných na adrese Nad Elektrárnou 1428/47, Praha a K Pérovně 1616/2, Praha (dále společně jen „datové centrum“).
- 1.2. Podmínky, resp. práva a povinnosti, stanovené provozním řádem jsou závazné pro Poskytovatele, Zákazníka a osoby Zákazníkem nebo Poskytovatelem oprávněné ke vstupu do datového centra (resp. k výkonu činností, práv a povinností spojených s datovým centrem).
- 1.3. Všude, kde se v provozním řádu vyskytuje označení Zákazník, rozumí se tím i osoba Zákazníkem oprávněná ke vstupu do datového centra, resp. k výkonu činností, práv a povinností spojených s datovým centrem. Rozumí se tím i osoba, která vstupuje a vykonává činnost v datovém centru společně se Zákazníkem a/nebo osobou oprávněnou ke vstupu do datového centra (např. dodavatel Zákazníka), s výjimkou těch ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že dané právo či povinnost může náležet výhradně Zákazníkovi. Práva a povinnosti stanovená pro Zákazníka jsou závazná i pro osobu Zákazníkem oprávněnou ke vstupu do datového centra, resp. k výkonu činností, práv a povinností spojených s datovým centrem, resp. službou tam užívanou od Poskytovatele, aniž by to bylo výslovně uvedeno, s výjimkou těch práv a povinností, které mohou náležet výhradně Zákazníkovi.
- 1.4. Všude, kde se v tomto dokumentu vyskytuje označení Poskytovatel, rozumí se tím i osoba Poskytovatelem oprávněná ke vstupu do datového centra, resp. k výkonu činností, práv a povinností spojených s datovým centrem, s výjimkou těch ustanovení, z jejichž povahy vyplývá, že dané právo či povinnost může náležet výhradně Poskytovateli.
- 1.5. Datové centrum je dále v provozním řádu označováno rovněž jako prostory, objekt nebo datové centrum.
- 1.6. Help desk pro účely provozního řádu znamená dohledový tým datového centra poskytovatele.
- 1.7. Smlouvou se pro tyto účely rozumí konkrétní smlouva o poskytování služeb datového centra, jejímž předmětem je mimo jiné poskytování technologických prostor v datovém centru, popř. jiných služeb poskytovaných v datovém centru, uzavřená mezi Zákazníkem a Poskytovatelem, zejména pak Objednávka služeb datových center, jakožto příloha této Smlouvy.

### 2. Bezpečnost – vstup do datového centra

- 2.1. Datové centrum je zabezpečeno proti vstupu neoprávněných osob mnoha způsoby. Jedním z opatření k zabezpečení datového centra je určení osob, které mají za dále definovaných podmínek „Oprávnění vstupu“ do technologických částí datového centra. Osoby, jež mají „Oprávnění vstupu“ bez nutnosti další kontroly (oprávnění vstupu je nepřenosné), jsou:
  - Zaměstnanci Poskytovatele zajišťující provoz služby a Help desk;
  - Nájemci kancelářských prostor;
  - Další oprávnění zaměstnanci Poskytovatele; a
  - Fyzické osoby zabezpečující pro Poskytovatele služby (např. ochrana objektu, recepce nebo úklidové služby).
- 2.2. Osoby, jež mají „Oprávnění vstupu“ s nutností další kontroly jsou rozděleny takto:
  - Dodavatelé Poskytovatele;
  - Oprávněné osoby Zákazníka - fyzické osoby uvedené v seznamu oprávněných osob dodaném Zákazníkem.
- 2.3. V rámci uvedených skupin jsou určeny osoby s:
  - Neomezeným přístupem (24x7x365);
  - Časově omezeným přístupem;
  - S doprovodem;
  - Bez doprovodu.
- 2.4. Osoby, jež mají „Oprávnění vstupu“, jsou uvedeny v seznamu oprávněných osob (vzor tohoto seznamu je přílohou a nedílnou součástí provozního řádu). Seznam oprávněných osob rovněž obsahuje seznam osob s uvedením jejich oprávnění k provádění změn v seznamu oprávněných osob. Jednotlivé úrovně oprávnění jsou následující:
  - Level 1 – Správce seznamu – osoba oprávněná provádět autorizace trvalé a jednorázové a měnit oprávnění (Level 1 + 2 + 3);

## Provozní řád - Praha

Platný od 1. 6. 2018

- Level 2 – osoba oprávněná provádět změny v seznamu oprávněných osob (s trvalým přístupem) a provádět jednorázové autorizace;
  - Level 3 – osoba oprávněná provádět autorizace jednorázových (dočasných) přístupů zadaných na základě e-mailové zprávy zasláné na adresu helpdesk\_cz@cecolo.com.
- 2.5. Vstup do technologických prostor datového centra je možný jen s vědomím a předchozím souhlasem pracovníků Help desk. Každá osoba je povinna nahlásit příchod a odchod do a z technologických prostor na recepci. Seznamy oprávněných osob Zákazníka s určením rozsahu jejich oprávnění ke vstupu jsou uloženy v elektronické formě a přístupné pracovníkům Help desk a recepci datového centra. Souhlas je udělen vydáním a aktivací přístupové karty.
- 2.6. Pro případ, že Zákazník bude požadovat časově omezený vstup dalších osob neuvedených v seznamu oprávněných osob, je osoba Zákazníka, která je oprávněna odsouhlasit za Zákazníka časově omezený vstup dalších osob, povinna o této skutečnosti informovat Help desk e-mailem (helpdesk\_cz@cecolo.com) z předem sjednaných kontaktů. Takové oznámení musí obsahovat minimálně identifikační údaje osoby (v rozsahu plného jména a čísla oficiálního dokladu totožnosti) a doby vstupu takové osoby do technologických prostor datového centra. Následně musí oprávněná osoba autorizovat takto zadávaný požadavek přes webové rozhraní přístupového systému. Bez takto ověřeného souhlasu nebude osobě, která není uvedena na seznamu oprávněných osob Zákazníka, umožněn vstup do technologických prostor datového centra. Trvalé změny v seznamu oprávněných osob Zákazníka mohou být prováděny správcem seznamu buď přes webové rozhraní přístupového systému, případně musí být prováděny e-mailem (helpdesk\_cz@cecolo.com) ze sjednaných kontaktů (resp. k tomu oprávněnými osobami Zákazníka).

### 3. Hospodaření s klíči a přístupovými kartami

- 3.1. Podmínky nakládání s elektronickými čipovými kartami, PINy a biometrickými markanty určenými ke vstupu do technologických prostor datového centra DC7 jsou upraveny v příloze Pravidla přístupu tohoto provozního řádu.
- 3.2. Elektronická čipová karta, určená ke vstupu do technologických prostor datového centra, je vydána vždy při vstupu zaměstnanci recepcce. Klíče potřebné pro vstup do prostor jsou pak následně vydávány pracovníky Helpdesku, pracovníky ostrahy anebo pomocí automatizovaného systému. Klíče a elektronické čipové karty zůstávají vždy v datovém centru a nesmějí být odnášeny mimo prostory datového centra. Klíče a elektronické čipové karty jsou samostatně označeny a uvedeny v evidenční knize pro hospodaření s klíči a elektronickými čipovými kartami. V evidenční knize jsou následující záznamy:
- Které klíče byly zapůjčeny;
  - Datum a čas zapůjčení klíčů;
  - Jméno osoby, která přebírá klíče, včetně identifikace Zákazníka, pro kterou činnost v datovém centru vykonává;
  - Podpis, tel. číslo osoby a číslo průkazu (pasu) osoby, která si půjčuje klíče;
  - Datum a čas odevzdání klíčů.
- 3.3. Přístup do technologických prostor datového centra je možný pouze s elektronickou čipovou kartou či jejím ekvivalentem, která je vydávána zaměstnanci Recepcce. Recepcce datového centra (případně Help desk) rovněž vydává příslušné osobě, jež má „Oprávnění vstupu“ s nutností další kontroly, návštěvnickou kartu. Každá osoba, jež má „Oprávnění vstupu“ s nutností další kontroly, je povinna po celou dobu nosit návštěvnickou kartu na viditelném místě a dále je povinna se touto návštěvnickou kartou na vyžádání zaměstnanců poskytovatele prokázat.
- 3.4. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 500,- Kč při ztrátě elektronické čipové karty.
- 3.5. Zákazník je povinen uhradit Poskytovateli smluvní pokutu ve výši 7.000,- Kč při ztrátě klíče.

### 4. Práva a povinnosti Zákazníka

- 4.1. Zákazník má právo na přístup do svých vyhrazených (pronajatých) prostor a má právo zde provozovat vlastní zařízení a zařízení svých Zákazníků, včetně instalace a deinstalace těchto zařízení. Zákazník není oprávněn vstupovat mimo jeho vyhrazený (pronajatý) prostor a prostory nezbytné pro přístup k takovému vyhrazenému (pronajatému) prostoru. Mimo vyhrazený (pronajatý) prostor Zákazníka jsou zakázány jakékoli instalace, zásahy do cizí technologie, otevírání (antistatické) zdvojené podlahy a zásahy do infrastruktury datového centra, resp. Provádění jakýchkoliv jiných činností. Zákazník není oprávněn připojit žádné další prodlužovací kabely na stávající zásuvkové lišty.
- 4.2. Je zakázáno donášet do technologického prostoru předměty uvolňující prach a nečistoty, potraviny, tekutiny, popř. je tam konzumovat. Po skončení prací je Zákazník neprodleně povinen uklidit odpad způsobený svou prováděnou činností včetně obalů. Je přísně zakázáno skladovat jakékoliv obaly v prostoru racku (klece). Zákazník je povinen udržovat svěřený prostor v řádném technickém stavu, resp. ve stavu určeném pro řádné poskytování Služby datového centra, a ve stavu, ve kterém byl technologický prostor Zákazníkovi předán Poskytovatelem.

## Provozní řád - Praha

Platný od 1. 6. 2018

- 4.3. Prostory datového centra a pohyb osob v nich jsou z důvodů bezpečnosti nepřetržitě monitorovány kamerovým a bezpečnostním systémem (k tomu více viz článek 8 tohoto provozního řádu).
- 4.4. Osoba, která vstupuje do technologických prostor, je povinna používat návleky Poskytovatele, které jsou umístěné u vstupu do technologických prostor.
- 4.5. Zákazník bere na vědomí a souhlasí s tím, že ke vstupu do lokality jsou oprávněny pouze osoby, které jsou uvedeny v seznamu oprávněných osob, který je povinen dodat Zákazník Poskytovateli (resp. příslušné osobní údaje), nebo které jsou uvedeny v seznamu oprávněných osob, mají přidělené prostředky nezbytné ke vstupu do lokality (karta, PIN, biometrie) a které jsou příslušně poučeni, viz formulář v příloze tohoto provozního řádu). Tyto osoby je Zákazník oprávněn jednostranně písemně měnit oznámením doručeným Poskytovateli. Poskyvatel tyto údaje shromažďuje a zpracovává za účelem plnění příslušné Smlouvy/Objednávky služeb datových center zejména za účelem umožnění vstupu do lokality pouze oprávněným osobám, přičemž údaje o osobách oprávněných ke vstupu do datového centra Poskyvatel eviduje v interních seznamech, tzn. Access listech (k tomu více viz článek 8 tohoto provozního řádu).
- 4.6. V případě, že je nezbytné, aby se Zákazníkem a/nebo osobou oprávněnou ke vstupu do datového centra vstoupila a vykonávala činnost v datovém centru i jiná osoba, neuvedená v seznamu oprávněných osob ke vstupu do datového centra (např. dodavatel Zákazníka), musí mít osoba oprávněná ke vstupu do datového centra toto povolit v seznamu oprávněných osob ke vstupu do datového centra. Jednorázový vstup bez doprovodu se řeší dle bodu 2.6 tohoto provozního řádu. Dále je Zákazník nebo osoba oprávněná ke vstupu do datového centra povinna seznámit takovou osobu s povinnostmi, které pro ni vyplývají z toho, že vstupuje do datového centra, resp. provozním řádem. Zákazník odpovídá za plnění povinností ze strany takové osoby a odpovídá za případné škody, které porušením povinností vyplývajících pro takovou osobu z provozního řádu nebo jiného dokumentu vyplývají. Za tímto účelem Poskyvatel vyvěsí v datovém centru provozní řád, aby se s ním příslušná osoba mohla seznámit.
- 4.7. Zákazník je povinen seznámit oprávněné osoby ke vstupu do datového centra, popř. ostatní osoby, které vstupují do datového centra se Zákazníkem nebo osobou oprávněnou ke vstupu do datového centra, s podmínkami stanovenými provozním řádem (včetně jeho příloh) a bere na vědomí, že je odpovědný za jakákoli porušení podmínek provozního řádu a/nebo Smlouvy (resp. za škodu vzniklou v takové souvislosti), uskutečněné oprávněnými osobami ke vstupu do datového centra nebo dalšími osobami, které vstupují do datového centra se Zákazníkem nebo osobou oprávněnou ke vstupu do datového centra, a dále je Zákazník odpovědný za škodu, která vznikne v důsledku jednání či opomenutí osob, které nejsou oprávněné ke vstupu do datového centra, nicméně Zákazník jim umožnil vstup do datového centra.
- 4.8. Zákazník je povinen nahlásit bez prodlení na Help desk každou ztrátu přístupové karty a/nebo klíče s udáním čísla karty a/nebo klíče. Zákazník nese plnou odpovědnost za vzniklé škody spojené s touto ztrátou, čímž není dotčen nárok poskytovatele na úhradu smluvní pokuty dle článku 3.4. a 3.5. provozního řádu.
- 4.9. Zákazník není oprávněn zasahovat do (nebo manipulovat s) technologií a/nebo zařízení Poskytovatele nebo třetích osob nacházejících se v datovém centru.
- 4.10. Při návštěvě datového centra je Zákazník povinen dodržovat bezpečnostní a požární předpisy poskytovatele a/nebo majitele objektu a řídit se případnými doplňujícími pokyny zaměstnanců Poskytovatele, zejména pokyny Help desk. Zákazník není oprávněn ke vstupu mimo vyhrazené prostory, ve kterých má umístěno zařízení v přiděleném racku/kleci.
- 4.11. Zákazník je oprávněn odpojit své zařízení pouze od napájení 230V v rámci racku/klece, a to odpojením přírodního napájecího kabelu zařízení. V ostatních případech, kdy požaduje odpojení zařízení od napájení způsobou osobou (např. svorky nebo šrouby/oka), je povinen předem kontaktovat Help desk, který zařízení Zákazníka v dohodnutém čase od napájení odpojí. O každém takovém odpojení se provede záznam do knihy (ticketu) s uvedením data, hodiny, jména osoby, označení racku/klece, rozvaděče, jističe a důvodu manipulace v elektrickém rozvaděči.
- 4.12. Zákaznický hardware, který má být dle dohody s Poskytovatelem obsluhován technikem Poskytovatele v rámci doplňkové služby Remote Hands, musí být Zákazníkem označen. V případě žádosti o poskytnutí služby Remote Hands je Zákazník povinen řádně a jednoznačně identifikovat Poskytovateli příslušný hardware, jinak nebude služba poskytnuta.
- 4.13. Zákazník nesmí v prostorech datového centra pořizovat jakékoliv audiovizuální záznamy bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele. Jakékoliv audiovizuální záznamy, které vzniknou, musí být pořízeny za přítomnosti technika Poskytovatele, pokud není dohodnuto jinak. Předmětem záznamů nesmí být v žádném případě čidla, jednotlivé komponenty systému automatického hašení, laserové systémy, kamery či technologie ostatních zákazníků nebo třetích stran. Fotodokumentace vlastní instalované technologie je možná za přítomnosti pracovníka Poskytovatele.
- 4.14. Zákazník je povinen zachovávat mlčenlivost o veškerých informacích týkajících se datového centra, o kterých se jakkoliv dozví, zejména však o organizačních, technických a bezpečnostních opatřeních týkajících se datového centra.
- 4.15. V případě, že elektrický příkon do prostoru Zákazníka (racku, klece) bude vyšší než je stanovený standardní limit spotřeby elektrické energie dle platného Popisu služby, popř. než je limit dohodnutý v Objednávce Zákazníka nebo jinde ve Smlouvě, je Poskyvatel oprávněn zaslat Zákazníkovi oznámení o překročení tohoto limitu a vyzvat Zákazníka k tomu, aby elektrický příkon do svého prostoru (racku, klece) snížil na standardní limit spotřeby elektrické energie dle platného Popisu služby, popř. na limit dohodnutý v Objednávce Zákazníka nebo jinde ve Smlouvě, a to v přiměřené lhůtě, která nesmí být stanovena na dobu kratší než 48 hodin. Pokud Zákazník nezajistí

v dané lhůtě snížení elektrického příkonu do svého prostoru (racku, klece) dle uvedené výzvy Poskytovatele, je Poskytovatel oprávněn postupovat dle bodu 5.4 provozního řádu. Pokud Zákazník nejpozději do 5 pracovních dní ode dne pozastavení služby prokazatelně nezajistí a neprokáže Poskytovateli, že elektrický příkon do jeho prostoru (racku, klece) je nižší nebo roven stanovenému standardnímu limitu spotřeby elektrické energie dle platného Popisu služby, popř. jinému limitu dohodnutému v Objednávce Zákazníka nebo jinde ve Smlouvě, je Poskytovatel oprávněn ukončit Smlouvu a/nebo příslušnou Objednávku Zákazníka písemnou výpovědí s okamžitou účinností ke dni doručení takové výpovědi Zákazníkovi.

4.16. Zákazník je vždy při protokolárním převzetí služby datových center seznámen Poskytovatelem s následujícími povinnostmi a pravidly. Zákazník se zavazuje předem seznámit s těmito povinnostmi a pravidly jakékoliv osoby, kterým umožní vstup do technologických prostor datového centra. Jedná se o tyto povinnosti a pravidla:

- příjezd a vstup do datového centra;
- otevření a zavření předních a zadních dveří racku;
- montáž a demontáž hardwaru;
- využívání sdílených prostředků Poskytovatele (konzole, stupínky, žebříky)
- zákaz instalace Wi-Fi, GSM bran a podobných vysílačů bez předchozího výslovného souhlasu Poskytovatele;
- zákaz instalovat jakékoliv kabely, zařízení, předměty a podobný materiál mimo pronajatý prostor;
- zákaz kouření, vstupu pod vlivem alkoholu či drog, donášky a konzumace nápojů a potravin v technologických prostorech datového centra;
- činnosti při aktivaci a použití systému automatického hašení, včetně umístění ovládacích a indikačních prvků;
- poučení o povinnosti mlčenlivosti o veškerých informacích týkajících se datového centra, zejména o organizačních, technických a bezpečnostních opatřeních týkajících se datového centra;
- první pomocí při úrazu elektrickou energií;
- poučení při ztrátě a odcizení elektronické čipové karty, návštěvnické karty nebo klíče včetně poučení o povinnosti uhradit smluvní pokutu či jejich ztrátě.

4.17. Zákazník respektuje následující pravidla pro instalaci zařízení:

- 4.17.1. Zákazník instaluje svá zařízení s ohledem na obecně uznávané standardy a v souladu s příslušnými technickými a právními předpisy, Smlouvou, jinými smluvními dokumenty, zejména tímto provozním řádem, Popisem služby či Objednávkou služeb datových center a rovněž s pokyny Poskytovatele. Především dbá na správné proudění vzduchu a dodržování směru instalace zařízení ve smyslu studené – teplé uličky, je-li přítomna či Poskytovatelem definována při převzetí.
- 4.17.2. V pronajatém prostoru je Zákazník povinen zajistit, aby volný prostor v racku ve směru proudění chladicího vzduchu byl vždy zaslepen. Smluvní strany berou na vědomí, že chlazení a proudění vzduchu v racku je rozhodující parametr, který může být ovlivněn změnami v infrastruktuře a rozložení zařízení a/nebo kabeláže Zákazníka v racku. Z tohoto důvodu je Zákazník povinen optimalizovat umístění svého zařízení a/nebo kabeláže v racku v souvislosti s prouděním vzduchu a jeho chlazením, umístěním perforovaných dlaždic a proudění vzduchu v okolí racku, a to dle pokynů Poskytovatele.
- 4.17.3. V serverovněch vybavených uzavřenou studenou uličkou je třeba dbát na její trvalé uzavření. Design technologií v racku Zákazníka musí v maximální míře umožňovat zaslepení nevyužitých pozic v racku k udržení minimálního vzduchotechnického přetlaku ve studené uličce. Pouze tímto je dosaženo optimálního chlazení všech instalovaných technologií.
- 4.17.4. Poskytovatel bude provádět v opodstatněných případech zaslepování nevyužitých pozic v návaznosti na bod 4.17.2., pokud tak Zákazník neučiní v dostatečné míře sám. Pokud půjde o práci většího rozsahu, bude tato se Zákazníkem předem konzultována. Náklady Poskytovatele se zaslepováním nevyužitých pozic, pokud je provede Poskytovatel, budou jednorázově vyúčtovány Zákazníkovi, který je povinen je uhradit Poskytovateli.
- 4.17.5. V případě potřeby lze kdykoli konzultovat způsob instalace konkrétního zařízení s personálem Poskytovatele nebo pracoviště Help desku.
- 4.17.6. Zákazník nesmí v administrativních prostorách datového centra otevírat okna.
- 4.17.7. Zákazník se zavazuje dodržovat veškeré podmínky stanovené tímto provozním řádem (včetně jeho příloh), Popisem služby a/nebo Smlouvou či příslušnými právními předpisy a technickými normami. Zároveň je povinen se řídit pokyny Poskytovatele a jeho zaměstnanců či dodavatelů a jeho zaměstnanců starajících se o provoz datového centra.
- 4.17.8. Zákazník plně odpovídá za plnění povinností ze strany všech osob, kterým umožní přístup do datového centra, zejména za jím určené osoby oprávněné ke vstupu do datového centra.

## 5. Práva a povinnosti Poskytovatele

- 5.1. Poskytovatel umožní Zákazníkovi přístup do prostor s technologií zákazníka 24 hodin denně.
- 5.2. Poskytovatel nenese odpovědnost za instalovaný hardware Zákazníka a/nebo za jakékoli zařízení či jinou věc Zákazníka umístěnou či vnesenou do datového centra, ledaže by škodu na tomto hardware způsobil porušením svých povinností.
- 5.3. V případě podezření, že Zákazník je pod vlivem alkoholu nebo jiné návykové látky, je Poskytovatel, resp. příslušné oprávněné osoby Poskytovatele, zejména však ostraha datového centra, oprávněn zamezit Zákazníkovi ve vstupu do datového centra, popř. kdykoliv Zákazníka vykázat z datového centra. Uvedené oprávnění zamezení vstupu do datového centra nebo vykázání Zákazníka z datového centra platí i v případě, že Zákazník nebude dodržovat pokyny Poskytovatele, resp. oprávněných osob Poskytovatele a/nebo podmínky tohoto provozního řádu či jiných smluvních dokumentů anebo nebude dodržovat příslušné právní předpisy.
- 5.4. Pokud je zjištěno, že technologie Zákazníka je instalována v rozporu s podmínkami provozního řádu a/nebo podmínkami Smlouvy a/nebo platnými právními předpisy a/nebo, že Zákazník porušuje jakékoli jiné další podmínky stanovené provozním řádem (jeho přílohami) a/nebo podmínky Smlouvy nebo platné právní předpisy, je Poskytovatel oprávněn zajistit její odpojení či odstavení, resp. je oprávněn pozastavit poskytování služby, a to po marném uplynutí přiměřené lhůty (minimálně 48 hodin) stanovené Poskytovatelem Zákazníkovi pro provedení nápravy v písemném oznámení na porušování podmínek provozního řádu a/nebo Smlouvy nebo porušování platných právních předpisů. Pokud hrozí bezprostřední vznik škody, je toto odpojení či odstavení, resp. pozastavení poskytování služby, možné i bez předchozího upozornění a informování Zákazníka. V případě, kdy Poskytovatel bude nucen odpojit či odstavit technologii Zákazníka, resp. pozastavit poskytování služby, z důvodů zde uvedených, nenese v takovém případě odpovědnost za jakékoli škody tím vzniklé Zákazníkovi nebo třetím osobám, zejména nenese odpovědnost za škody vzniklé na instalovaném hardware a software Zákazníka, ztracená data nebo škodu (včetně ušlého zisku) vzniklou tím, že služba je pozastavena nebo technologie Zákazníka odpojena nebo odstavena.
- 5.5. Pokud Zákazník (resp. osoby oprávněné ke vstupu do datového centra nebo jiné osoby, za které Zákazník odpovídá, např. dodavatel Zákazníka) opakovaně porušuje podmínky stanovené provozním řádem (včetně jeho příloh) a/nebo Smlouvou nebo platné právní předpisy, je Poskytovatel oprávněn omezit přístup Zákazníka do prostor datového centra nebo přímo ukončit Objednávku Zákazníka a/nebo Smlouvu písemnou výpovědí s okamžitou účinností ke dni doručení takové výpovědi Zákazníkovi.

## 6. Parkování a pohyb zboží a materiálu v rámci datového centra

- 6.1. Pro parkování po dobu návštěvy datového centra jsou vyhrazena místa na parkovišti před budovou.
- 6.2. V případě vykládání nebo nakládání HW je možné po nahlášení na předchozím nahlášení na recepci a s asistencí pracovníka Poskytovatele využít nakládacího doku a nakládací plošiny.
- 6.3. Zákazník má přístup do prostoru rozbalovery/přípravy pro zákazníky umístěné v DC7 v režimu 24/7. Prostor přípravy pro zákazníky je určen k zajišťování přípravných prací (konfigurace) na svém hardware, popř. software, a k drobným montážním činnostem. Po skončení prací je Zákazník povinen po sobě neprodleně odklidit všechny zbytky materiálu (včetně obalů) tak, aby pracoviště bylo v pořádku a uklizené co nejdříve k dispozici dalším zákazníkům.
- 6.4. Je zakázáno používat přípravnu pro zákazníky k uskladnění jakéhokoliv materiálu, hardware, zařízení, resp. jakýchkoli věcí. Je zakázáno ponechávat jakékoli věci Zákazníka v přípravně pro zákazníky, tzn., že Zákazník je povinen veškeré své věci odnést při svém odchodu. Poskytovatel nenese žádnou odpovědnost za hardware, materiál, zařízení, resp. jakékoli věci, Zákazníkem umístěné (ponechané) v prostoru přípravy pro zákazníky.
- 6.5. V případě, že se Zákazník a Poskytovatel výslovně dohodou, tak Poskytovatel přijme předem ohlášenou zásilku Zákazníka, pokud to dovolují možnosti jejího uskladnění. Předávací bod je jasně označený vykládací prostor uvnitř nakládacího doku. Poskytovatel není odpovědný za vyložení materiálu z vozidla ani za jeho další nezbytnou manipulaci. Poskytovatel taktéž není v žádném případě odpovědný za stav zásilky a její kompletnost, pokud není vzájemnou písemnou dohodou určeno jinak. V případě neohlášené zásilky tato nebude přijata. Zákazník je dále povinen zásilku osobně převzít na místě do 7 dnů a zpracovat ji včetně likvidace obalů, není-li výslovně dohodnuto jinak.

## 7. Bezpečnost a systém automatického hašení

- 7.1. Zákazník, který vstupuje do technologických prostor datového centra, je povinen se řídit bezpečnostními předpisy platnými v České republice pro práci v těchto prostorách. Jedná se zejména o vyhlášku č. 50/1978 Sb., o odborné způsobilosti v elektrotechnice, ve znění pozdějších předpisů a předpisy týkající se požární bezpečnosti a bezpečnosti práce.
- 7.2. V prostorách datového centra je výslovně zakázáno kouření, práce a manipulace s otevřeným ohněm a hořlaviny. Rovněž je zakázáno provádět jakoukoliv činnost, která produkuje kouř či jiné zplodiny, které by mohly aktivovat detekci kouře/plamene.

## Provozní řád - Praha

Platný od 1. 6. 2018

- 7.3. Nouzový východ – v případě akutního nebezpečí může Zákazník opustit prostor nouzovým východem. O použití nouzového východu musí okamžitě informovat Help desk a je povinen setrvat na místě, mimo prostory, ve kterých hrozí akutní nebezpečí, do příchodu technika Poskytovatele nebo osoby zajišťující bezpečnost.
- 7.4. Automatické hašení požáru – technologické prostory jsou vybaveny samozhášecím systémem, který je v případě indikace požáru automaticky aktivován. Jako hasivo je použit:
- 7.4.1. Plyn FM-200, HFC 227ea je halogenový alkan – 1, 1, 1, 2, 3, 3, 3 – heptafluorpropan (CF<sub>3</sub>CHFCF<sub>3</sub>). V normálním stavu je to plyn bezbarvý, bez zápachu, elektricky nevodivý. Jako hasivo je skladován v kapalném stavu pod tlakem 25 barů. Když dojde k jeho vypuštění, mění v trysce své skupenství na plynné. Ve správné koncentraci hasí FM-200 požár narušováním vazeb reakce spalování. FM-200 rychle potlačuje plameny, zabraňuje znovuvznícení, nezanechává zbytkové materiály a nevyžaduje úklid po vypuštění – vyvětrá se. Systém je konstruován k velmi rychlému zásahu - 10 vteřin a méně – aby se minimalizovaly škody na zařízení a snížilo nebezpečí ohrožení života. Potřebné množství FM-200 bylo zalkulováno tak, aby splňovalo přísné požadavky Factory Mutual Research Corporation (FMRC) a National Fire Protection Association (NFPA). Do prostor s přítomností osob byla navržena bezpečná koncentrace hasiva min. 7,5 % a max. 9 % dle ISO 14520.
- 7.4.2. Plyn Inergen je směsí tří plynů-chemických látek s inertními vlastnostmi, skládá se z 52 % Dusíku, 40 % Argonu a 8 % Oxidu uhličitého. Svým složením nepoškozuje životní prostředí, funguje na principu fyzikálního mechanismu zhášení, má dusivý efekt na požár. Hasební účinek inertních plynů je založen na snížení obsahu kyslíku ve vzduchu pod mez, nutnou k hoření (cca pod 13 %). Z toho důvodu je bezpodmínečně nutné zajistit bezpečnou evakuaci osob v co nejkratší době, jelikož dýchání je v takové atmosféře sice možné, ale může se stát obtížným a vzhledem k toxickým zplodinám hoření i nebezpečným.
- 7.5. Pokud systém indikuje požár, je akustickým signálem a světelným majákem oznamován poplach.
- 7.6. V případě zaznění varovného signálu je Zákazník povinen okamžitě zanechat veškerých činností a neprodleně opustit prostor. V okamžiku otevření plynových proudnic je setrvání v tomto prostoru životu nebezpečné! Po odchodu je Zákazník povinen uzavřít za sebou dveře.
- 7.7. Do prostoru je po aktivaci systému vstup přísně zakázán, včetně opětovného otevření dveří.
- 7.8. V případě aktivace tohoto systému (akusticky signalizováno – siréna, vizuální tablo) je po opuštění prostor Zákazník povinen kontaktovat Help desk.
- 7.9. Zákazník nesmí provádět jakoukoliv manipulaci s komponentami systému detekce požáru a Automatického hašení, zejména ruční aktivaci systému přímo na tlakových nádobách.
- 7.10. Zákazník smí provést manuální aktivaci systému žlutým tlačítkem pouze v okamžiku vizuálního kontaktu s plamenem v technologických prostorech datového centra, a pokud je z rozsahu požáru zřejmé a patrné, že nelze provést uhašení požáru ručním hasicím přístrojem.
- 7.11. Jakákoliv škoda vzniklá nesprávnou či neopodstatněnou aktivací systému půjde v plné výši k úhradě Zákazníkovými včetně náplně systému, jeho opětovného zprovoznění a ostatních škod vzniklých zahašením.
- 7.12. Základy první pomoci při zasažení plynem:
- Oči – vypláchnout vodou, přivolat lékaře;
  - Kůže – opláchnout vodou, objeví-li se omrzliny, přivolat lékaře;
  - Vdechnutí – přesun postižené osoby na čerstvý vzduch, přivolat lékaře.

## 8. Zpracování osobních údajů a další informace

- 8.1. Poskytovatel bude, jakožto správce ve smyslu čl. 4 Nařízení (EU) 2016/679, obecné nařízení o ochraně osobních údajů, pro účely přístupu do datového centra, včetně vystavení přístupové karty, kontroly autorizace k pohybu v datovém centru a ochrany právem chráněných zájmu Poskytovatele nebo třetích osob zpracovávat následující údaje zákazníka a/nebo osoby oprávněné ke vstupu do datového centra:
- 8.1.1. jméno, příjmení, číslo identifikačního dokladu, identifikační údaje Zákazníka/dodavatele/jiného subjektu, e-mail a telefonní číslo, matematické vyjádření biometrické šablony, informace o přístupech, PIN, je-li přidělen, a to
- 8.1.2. po dobu nezbytně nutnou, nejdéle však (a) z titulu plnění Smlouvy/Objednávky služeb datových center (umožnění vstupu do prostor datového centra a poskytování služeb datových center) po dobu 2 měsíců ode dne, kdy došlo ke zrušení autorizace ke vstupu z jakéhokoliv důvodu, (b) z titulu oprávněných zájmů Poskytovatele (správce) či třetích osob (zajištění bezpečnosti datového centra, uplatnění případných právních či jiných nároků) po dobu 12 měsíců ode dne, kdy osoba autorizovaná ke vstupu do datového centra přestane být osobou autorizovanou ke vstupu do datového centra, s výjimkami uvedenými níže nebo je-li tak stanoveno platnými právními předpisy.
- 8.2. V rámci datového centra je instalován kamerový a přístupový systém provozovaný Poskytovatelem či k tomu pověřenou osobou Poskytovatele.
- 8.3. Záznamy z kamerového systému jsou uchovávány po dobu 30 dnů.

## Provozní řád - Praha

Platný od 1. 6. 2018

- 8.4. Přístupový systém provádí
  - 8.4.1. monitorování oprávněnosti přístupu do prostor a/nebo v prostorách;
  - 8.4.2. porovnání vzorku (matematické vyjádření biometrické šablony) uloženého v systému/na přístupové kartě se vzorkem získaným v reálném čase přiložením prstu osoby autorizované ke vstupu do datového centra na čtečku systému. Pro úplnost se uvádí, že systém užívaný Poskytovatelem nezpracovává biometrické šablony (otisky prstů), tj. obrázek nebo scan, na němž je biometrická šablona zaznamenána. Systém dokáže to, že přiložením prstu na příslušnou čtečku systém určitými jednosměrnými matematickými funkcemi vytvoří z biometrické šablony číselný vzorek, který se následně eviduje v systému. Pokud by se číselný vzorek chtěl použít v jakémkoli jiném systému, pak by takové použití nebylo možné, neboť jiný systém by s takovým vzorkem nedokázal pracovat. Prvotní biometrická šablona, kterou osoba autorizovaná ke vstupu do datového centra pro účely vstupu do vybraných prostor poskytuje, se stává volně nečitelnou a nelze ji zpětně systémem rekonstruovat.
- 8.5. Každá osoba, o níž Poskytovatel zpracovává osobní údaje, má právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu, vysvětlení, odstranění vzniklého stavu, zejména provedení opravy, doplnění či likvidaci jejích údajů, může se obrátit na Úřad pro ochranu osobních údajů. Práva může subjekt údajů uplatnit prostřednictvím kontaktů v tomto provozním řádu uvedených.
- 8.6. Zpracovatelem/příjemcem údajů je společnost
  - 8.6.1. CE Colo,
  - 8.6.2. Sitel,
  - 8.6.3. Wakkenhat Zeta.

## 9. Platnost a účinnost provozního řádu

- 9.1. Provozní řád je platný a účinný od 1. června 2018.
- 9.2. Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv jednostranně změnit provozní řád, a to v souvislosti se změnami v produktech a službách nebo v souvislosti s jinými okolnostmi, týkajícími se provozu datového centra a/nebo poskytování služeb datových center. O takové změně je poskytovatel povinen předem informovat Zákazníka.

## 10. Přílohy

- Požární evakuační plán
- Požární poplachová směrnice
- Help desk
- Seznam oprávněných osob (vzor)
- Pravidla přístupu
- Poučení



## Popis služby – Remote Hands

### 1 Úvod

Služba Remote Hands (dále též jen „služba RH“) je poskytnuta na žádost Zákazníka. Služba RH nabízí okamžitou technickou podporu na zákaznických zařízeních umístěných v datových centrech Poskytovatele a dále poskytnutí přípravných prací před instalací zákaznických zařízení nebo v průběhu instalace zákaznických zařízení v datovém centru. Služba RH je poskytována na jakémkoliv zařízení Zákazníka (pasivním nebo aktivním), které je spravováno Zákazníkem a které se nachází v datových centrech CE Colo.

V rámci služby RH poskytuje technik Poskytovatele základní podporu zařízení Zákazníka jako např. základní konfigurace zařízení (např. prostřednictvím konzoly), zapnutí a vypnutí zařízení, nastavení switchů, stisknutí tlačítka a čtení displeje zařízení. Služba RH je poskytována na zařízeních jakéhokoliv výrobce a typu. V rámci služby RH jsou poskytovány činnosti, které Zákazník výslovně požaduje. Rozsah těchto činností je rovněž stanoven konkrétními pokyny Zákazníka. Technici Poskytovatele mají všeobecné znalosti týkající se poskytování podpory na ICT zařízení. Obsahem služby RH není instalace zařízení Zákazníka. Služba RH je prováděna pouze na označených zařízeních Zákazníka.

### 2 Rychlá podpora (RH)

Služba RH je zákazníkovi poskytována 24x7. Službu RH poskytují Zákazníkovi technici Poskytovatele, kteří jsou přímo v datovém centru, a proto je obvyklá reakční doba na požadavky Zákazníka týkající se poskytování služby RH do 1 hodiny, pokud je požadavek podán Zákazníkem během běžné pracovní doby, nejpozději však 1 hodinu před ukončením pracovní doby. V případě požadavků podaných mimo běžnou pracovní dobu nebo podaných méně než 1 hodinu před ukončením běžné pracovní doby je obvyklá reakční doba do 2 hodin od podání požadavku Zákazníkem. Za poskytování služby RH je zákazníkovi účtována cena za poskytnutí služby RH sjednaná v objednávce služeb. Tím je zajištěno kvalitní a rychlé poskytování služby RH. Zákazníci, kteří požadují pravidelné zásahy do svých zařízení, tzn. pravidelné poskytování služby RH (v průběhu i mimo pracovní dobu), mají možnost si předplatit poskytování služby RH v rámci sjednané pravidelné měsíční ceny služby RH. Kromě pravidelné měsíční ceny služby RH Zákazníci hradí Poskytovateli i předem dohodnutou hodinovou sazbu za poskytnutí konkrétních činností v rámci poskytování služby RH. Poskytovatel účtuje Zákazníkům vždy minimálně 1 hodinu a dále pak každých i započatých 30 minut. Zákazníci mají rovněž možnost si sjednat pravidelnou měsíční cenu za poskytování služby RH, která bude zahrnovat paušálně sjednaný počet hodin poskytování služby RH ve sjednaném zúčtovacím období, čímž Zákazník získá výhodu nižší hodinové sazby při přepočítání na hodinovou sazbu. Nevyužitě hodiny poskytování služby RH se v případě sjednané pravidelné měsíční ceny nepřevádějí do dalšího zúčtovacího období.

### 3 Předem plánované práce

V případě rozsáhlých nebo složitých požadavků Zákazníka týkajících se poskytování služby RH Poskytovatel nejprve předloží Zákazníkovi odhadovaný rozpočet, rozsah poskytovaných činností v rámci služby RH včetně časového harmonogramu. Pokud dojde k písemné dohodě ve věci odhadovaného rozpočtu, rozsahu poskytovaných činností v rámci služby RH a časového harmonogramu, tak Poskytovatel bez prodloužení provede požadované činnosti. V případě těchto rozsáhlých a složitých požadavků Zákazníků mohou tyto činnosti zahrnovat i instalaci a konfiguraci zařízení včetně řešení případných problémů s tím spojených. V případě jednoduchých požadavků (např. instalace jednoho serveru) je dostačující podat požadavek minimálně 24 hodin předem. Za provedení těchto jednoduchých činností si Poskytovatel účtuje sjednanou hodinovou sazbu. Poskytovatel bude provádět tyto jednoduché činnosti v rámci poskytování služby RH pouze v pracovní době, není-li mezi smluvními stranami výslovně dohodnuto jinak.

### 4 Odpovědnost

Poskytovatel se zavazuje vynaložit veškeré přiměřené úsilí, aby splnil požadavky Zákazníka na poskytnutí služby RH avšak s tím, že Poskytovatel v žádném případě nenese žádnou odpovědnost za výsledky činností provedených v rámci poskytnutí služby RH, které byly provedeny na základě výslovného pokynu Zákazníka, a to jak pokynů podaných před poskytnutím služby RH, tak i pokynů předaných Poskytovateli Zákazníkem v průběhu poskytování služby RH - toto platí i v případech, kdy Poskytovatel měl anebo mohl vědět o nevhodnosti takových pokynů Zákazníka. Poskytovatel nemá v žádném případě povinnost upozorňovat Zákazníka na nevhodnost jeho pokynů. Poskytovatel je kdykoliv oprávněn odmítnout poskytnutí služby RH, bude-li mít jakékoli pochybnosti o rozsahu, času nebo povaze činností poskytovaných v rámci služby RH nebo bude-li mít pochybnosti o správnosti či vhodnosti jakýchkoli pokynů nebo požadavků Zákazníka týkajících se poskytování služby RH.

### 5 Prohlášení

Poskytovatel si vyhrazuje právo kdykoliv jednostranně změnit tento dokument, a to v souvislosti se změnami v produktech a službách nebo v souvislosti s jinými okolnostmi, týkajícími se datového centra a/nebo poskytování služeb datových center. Poskytovatel se zavazuje předem informovat Zákazníka o změně tohoto dokumentu.