

Provozní řád datového centra B42 společnosti ADAPTIVITY, s.r.o.

Obsah:

- 1 Platnost
- 2 Úvod
- 3 Postupy zřizování, změn a ukončení služeb
- 4 Režim vstupů
- 5 Bezpečnost a ochrana
- 6 Dohledové pracoviště
- 7 Ohlašování změn a poruch
- 8 Závěrečná ustanovení

Vymezení pojmů

DC B42 – Datové Centrum společnosti ADAPTIVITY, s.r.o. umístěné v areálu Svit Zlín v budově B42, J.A.Bati 5542, 760 01 Zlín.

1 Oblast platnosti

Tento Provozní řád je platný pro zaměstnance společnosti ADAPTIVITY, s.r.o. a pro všechny uživatele služeb a účastníky provozu DC B42. Pro účely tohoto Provozního řádu se účastníkem provozu rozumí každá osoba, která je přítomna provozu v prostorách DC B42.

2 Úvod

Provozní řád popisuje podmínky pro poskytování kolokačních služeb a další závazné postupy, které jsou spojeny se službami a s provozem DC B42, ve kterém společnost ADAPTIVITY, s.r.o. (dále jen **poskytovatel**) zajišťuje výše uvedené služby jejich uživatelům. **Uživatel**em služby se rozumí smluvní partner, který má s poskytovatelem, tj. s ADAPTIVITY, s.r.o., uzavřenu platnou Smlouvu o poskytování kolokačních služeb nebo je zákazníkem takového smluvního partnera. Tento provozní řád je závazný i pro dodavatele poskytovatele.

3 Postupy zřizování, změn a ukončení služeb

Zřízení služby

Po uzavření **Smlouvy o poskytování kolokačních služeb** projedná poskytovatel s uživatelem jeho požadavky na vybavení skříní, na napájení zařízení a propojovací (datové) kabely při zřízení služby. O dohodnutém řešení vyhotoví poskytovatel písemný záznam se stanovením podmínek a postupu instalace.

Instalace přípojného optického kabelu

Pokud je součástí služby i instalace optického kabelu do objektu, musí uživatel zajistit i projekt instalace optického kabelu. Pro jeho zpracování poskytne poskytovatel služby zpracovateli projektu za úhradu podklady. Před zahájením instalace musí být projekt projednán a schválen poskytovatelem.

Změny a údržba instalovaných zařízení

V průběhu poskytování služby nesmí být bez vědomí poskytovatele v technologických prostorách DC B42, mimo skříně, nic volně ponecháno nebo skladováno, včetně měřicích přístrojů, náradí a montážních pomůcek. Pokud uživatel odnáší z prostor DC B42 či přináší do prostor DC B42 svoje technické zařízení nebo jeho vybavení, požaduje poskytovatel, aby mu tuto skutečnost uživatel oznámil. Porušení tohoto ustanovení bude považováno za hrubé porušení smlouvy a poskytovatel může jednostranně odstoupit od této smlouvy s okamžitou platností.

Zrušení služby

Po ukončení využívání poskytovaných služeb se uživatel dohodne předem s poskytovatelem na termínu a celkovém postupu demontáže vybavení a technických zařízení. Zařízení musí být demontována nejpozději ke dni ukončení platnosti Smlouvy o poskytování služby, pokud není smluvně ujednáno jinak. Před vlastním převzetím a odnesením zařízení musí poskytovatel ověřit totožnost a přístupová práva uživatele k vyčleněnému prostoru, resp. skříní nebo části skříně.

Pověřené osoby uživatele a poskytovatele společně zkontrolují předávané vybavení a technické zařízení. Na základě kontroly společně sepíší protokol o ukončení služby, který bude obsahovat identifikaci uživatele, datum a čas, soupis předávaných zařízení, jméno a podpis přebírajícího, jméno a podpis předávajícího, apod.

4 Režim vstupů

Obecně

Veškeré osoby, které vstupují do prostor DC B42, jsou povinny dodržovat pokyny Provozního řádu a počínat si tak, aby neohrozily vlastní bezpečnost a bezpečnost ostatních osob a aby byla zajištěna maximální bezpečnost provozu zařízení uživatelů, resp. služeb poskytovaných v DC B42. Pro všechna pracoviště DC B42 platí režim řízené kontroly vstupu a pohybu oprávněných osob a návštěv.

Osoby vstupující do prostor DC B42 nesmí být pod vlivem omamných látek, nesmí vnášet střelné zbraně, střelivo, výbušné předměty, hořlavé předměty nebo jinak nebezpečné předměty a předměty, které jsou v rozporu s obecně závaznými předpisy nebo veřejným zájmem.

V případě nesplnění stanovených podmínek nemusí být do jejich opětného naplnění osoba vpuštěna do prostor DC B42, nebo může být vpuštěna osoba z prostor DC B42 vykázána. Osoba v prostorách DC B42 nesmí umožnit přístup neoprávněným osobám do prostor DC B42, na střechu objektu a do kabelových šachet.

Oprávnění vstupu

Do prostor DC B42 mohou vstupovat pouze oprávněné osoby, které mají k tomu účelu vydáno od poskytovatele platné oprávnění ke vstupu a jsou na seznamu oprávněných osob uvedených u poskytovatele. Za osoby vstupující spolu s oprávněnou osobou nese oprávněná osoba plnou zodpovědnost a je povinna je poučit o podmínkách chování v DC B42 a Provozním řádu. Tato osoba se pro účely tohoto Provozního řádu považuje za návštěvu a nemůže samostatně bez dohledu oprávněné osoby vykonávat žádné montážní a servisní práce. Vydaná oprávnění jsou nepřenosná. Všechny osoby, které se pohybují v prostorách DC B42 jsou povinny zaměstnancům a pověřeným osobám ADAPTIVITY, s.r.o. prokázat oprávněnost vstupu.

Oprávněné osoby

Okruh oprávněných osob tvoří:

- pověřené osoby poskytovatele, tj. pověření zaměstnanci ADAPTIVITY, s.r.o.,
- pověřené osoby uživatele, který má s poskytovatelem uzavřenu platnou Smlouvu o poskytování kolokačních služeb,
- pověřené osoby dodavatelů poskytovatele, případně uživatelů,
- pověřené osoby pro obslužné činnosti objektu s omezením dle působnosti (servis, úklid, ostraha apod.).

Oprávněné osoby jsou uvedeny v elektronickém přístupovém systému, kde jsou aktualizovány uživatelem, příp. osobou jím pověřenou (administrátor). Všechny změny v seznamu oprávněných osob daného uživatele musí být provedeny v elektronickém přístupovém systému s uvedením doby platnosti vstupu.

Doby vstupu

Do pronajímaných technologických prostor DC B42 je vstup možný kterýkoliv den v týdnu po celých 24 hodin při dodržení časových a prostorových omezení vydaných oprávnění ke vstupu a všech podmínek pro vstup a práci v DC B42.

Postup při vstupu do DC B42

Oprávněná osoba se předem před vstupem do DC B42 ohlásí elektronicky na mail podpora@adaptivity.cz nebo na telefon 576 510 003 (technická podpora). V případě, že podpora má jakékoliv pochybnosti o oprávnění vstupu, může kontaktovat k tomu účelu určenou osobu uživatele (administrátor). Oprávněná osoba se nesmí zbytečně zdržovat v prostorách DC B42. Vstupní dveře do prostor DC B42 jsou opatřeny samouzavíracím systémem („Brano“). Je zakázáno jakkoliv bránit dovení a zajištění dveří elektronickým zabezpečovacím systémem.

Při odchodu z prostor DC B42 je každý povinen zhasnout a ověřit uzavření dveří uličky rozvaděčů i vstupních dveří.

Za ztrátu nebo odcizení visačky, přístupové karty nebo klíčů bude účtována pokuta 5.000,- Kč a dále náklady na uvedení systému do původního stavu.

Poskytovatel si vyhrazuje právo vyžádat si znovuověření vstupu po jakékoli osobě, která se nachází v prostorách DC B42.

5 Bezpečnost a ochrana

Všechny osoby, které se zdržují v DC B42, jsou obecně povinny dodržovat závazné předpisy z oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci, protipožární ochrany a ustanovení vyhlášky č. 50/1978 Sb. pro práci na elektrických zařízeních a tento Provozní řád, Požární a poplachové směrnice DC B42 a zdržet se veškerých činností, které by mohly ohrozit bezpečnost a zdraví přítomných osob, nebo způsobit majetkovou nebo jinou újmu. Všechny osoby oprávněné k činnostem v technologických prostorách DC B42 podléhají povinnosti pravidelného školení v oblastech bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci a protipožární ochrany. Za tato školení a jejich evidenci jsou odpovědni zaměstnavatelé oprávněných osob.

V prostorách platí přísný zákaz kouření. V těchto prostorech jsou instalována protipožární čidla, která mohou signalizovat požár a aktivovat instalované stabilní hasicí zařízení. V případě vyvolání planého poplachu bude od zjištěného viníka vyžadována náhrada škody a finanční sankce. V případě, že dojde k aktivaci stabilního hasicího zařízení (SHZ) z důvodu identifikace kouře či hoření ze zařízení uživatele, je tento uživatel povinen nahradit poskytovateli veškeré náklady spojené s uvedením systému SHZ do původního stavu. Všechny vnitřní prostory DC B42 jsou trvale monitorovány kamerovým systémem s digitálním záznamem obrazu. Na tuto skutečnost jsou vstupující osoby upozorněny příslušnými informačními tabulkami u všech vstupů.

Obecnou povinností je udržovat v technologické části čistotu, pořádek a volné únikové cesty. Ve všech prostorách DC B42 není dovoleno řezání, pilování a ostatní činnosti, při kterých vzniká prach a nečistoty. Dále není možno provádět činnosti, při kterých dochází k ionizaci vzduchu, neboť může dojít k nevratné aktivaci stabilního hasicího zařízení. V případě pochybností o činnostech, které chce uživatel provádět v prostorách DC B42, je třeba záměr plánované činnosti předem konzultovat s oprávněnou osobou poskytovatele. Volné ponechávání jakýchkoliv předmětů v technologických prostorách je zakázáno. Zařízení i měřicí přístroje mohou být umístovány pouze do vyhrazených částí technologických skříní. Předměty, volně zanechané po ukončení činnosti v prostorách DC B42 bez souhlasu oprávněné osoby poskytovatele, budou po 24 hodinách umístěny na 14 dnů do skladu DC B42. Pokud si je do uplynutí této lhůty nevyzvedne oprávněná osoba uživatele, budou zlikvidovány. Náklady na likvidaci budou vyfakturovány uživateli.

Uživatel je povinen umožnit oprávněným osobám poskytovatele kontrolu užívaných prostor a umožnit výkon dohodnutých služeb (např. úklid, servis, apod.).

V provozní technologické místnosti smí uživatel vstupovat pouze do rozvaděčů (rack) pro něj smluvně vyhrazených. Nesmí zasahovat do propojovacích kabelů pod zdvojenou podlahou, nad řadami skříní a v kabelových šachtách. Jejich instalaci zabezpečuje výhradně poskytovatel.

Uživatel nesmí zasahovat do technických zařízení poskytovatele a jiných uživatelů služeb DC B42. Uživatel je zároveň povinen jednat tak, aby předcházel vzniku možného poškození ostatní rozmístěné technologie.

Po ukončení prováděných prací je nutno vše uvést do původního stavu a vždy před opuštěním provozních prostor po sobě dočista uklidit. V případě nedodržení této zásady odstraní zanechané věci poskytovatel na náklady uživatele.

Všechna instalovaná zařízení uživatelů musí splňovat bezpečnostní požadavky stanovené v zákoně č. 22/1997 Sb. a nařízení vlády č. 17/2003 Sb.

Odpovědnost za škody

Uživatel je povinen dodržovat předpisy Provozního řádu pro vstup osob do prostorů DC B42. Zejména nesmí umožnit přístup neoprávněným osobám do prostor DC B42. Každá osoba, která vstoupí do provozních prostor DC B42, je odpovědná za škody, jež svým jednáním, které by nebylo v souladu s obecně závaznými předpisy, s tímto Provozním řádem a dalšími relevantními dokumenty, způsobí.

Jestliže je kterákoliv osoba přítomná v DC B42 svědkem mimořádné události, je povinna o tom neprodleně informovat dohledové pracoviště DC B42.

Oprávněné osoby uživatele provádějící instalaci, servis a údržbu ručí za jimi zaviněné škody vyplývající z porušování a nedodržování provozního řádu, předpisů a směrnic platných pro DC B42. Nedodržení provozního řádu, předpisů a směrnic bude v jednotlivých případech kvalifikováno jako porušení smluvních podmínek s následným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele a náhradou vzniklých škod v plné výši.

V případě, že dojde k mimořádným událostem (zásahu nebo poškození zařízení jiného uživatele, výpadku napájení, apod.), způsobených bezprostředně při instalaci, servisu a provozu oprávněnými osobami uživatele, je jejich povinností okamžitě informovat dohledové pracoviště DC B42 a zároveň nahradit vzniklou škodu v plné výši.

Mimořádné události

V souladu s Požárními a poplachovými směrnicemi v případě signalizace vyhlášení požárního poplachu na technologickém sále je třeba, aby všechny osoby okamžitě opustily prostor sálu DC B42. Tento prostor je vybaven automatickým stabilním hasicím zařízením s tlakovým hasicím plynem. V případě indikace požáru je oznamován poplach zvukovou a vizuální signalizací. Po zaznění signálu musí každý bezpodmínečně zanechat veškerých činností a neprodleně prostor opustit, protože další setrvávání v tomto prostoru je životu nebezpečné. V případě jakýchkoliv havarijních stavů v prostorách DC B42 je neřeší uživatelé sami, ale upozorní na ně oprávněné osoby poskytovatele.

6 Dohledové pracoviště

Dohledové pracoviště DC B42 zajišťuje spolupráci s uživateli služeb, tj. zajišťuje zejména servis 1. úrovně, propojování okruhů, příjem hlášení poruch a jejich následnou lokalizaci a odstraňování. Celkově zodpovídá za provoz DC B42 a všech jeho podpůrných systémů.

První úroveň servisu, zajišťovaná dohledovým pracovištěm, zahrnuje:

- vizuální kontrolu provozovaných zařízení,
- reset zařízení (na vyžádání uživatele),
- připojení/odpojení zařízení od napájení (na vyžádání uživatele) a
- další služby podle individuálně sjednaných podmínek s jednotlivými uživateli.

Dohledové pracoviště zabezpečuje dále součinnost s operátory sítí, na které telekomunikační okruhy zřízené v DC B42 navazují. Odpovídá za zřízení, změny a zrušení okruhů mezi jednotlivými uživateli a operátory a za jejich technické parametry.

Dohledové pracoviště sleduje a vyhodnocuje úroveň kvality poskytovaných služeb. U kolokačních služeb se za poruchu považuje výpadek provozu zařízení uživatele, způsobený nedodržením smluvních podmínek ze strany poskytovatele (výpadek napájení, nedodržení přípustného rozpětí parametrů prostředí, poškození zařízení neoprávněnou osobou).

U služby pronájmu propojovacích okruhů se za poruchu považuje výpadek provozu (přerušování okruhu, nadlimitní chybovost) každého propojení zvlášť.

7 Ohlašování změn a poruch

Kontaktní místa

Adresa DC B42: J.A.Bati 5542, areál Svit, budova 42, Zlín, 760 01

Adresa pro doručování pošty: Přemyslovská 29, 130 00 Praha 3

Tel.: +420 576 510 003 (ohlašování poruch)

Mobil: +420 608 713 910 (ohlašování změn)

E-mail: support@adaptivity.cz

Změny poskytovaných služeb

Rozsah služeb poskytovaných DC B42 je předmětem Smlouvy o poskytování kolokačních služeb, uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem. Poskytované služby lze po dohodě mezi smluvními stranami změnit nebo rozšířit dodatkem k uzavřené smlouvě. Jednání o změnách služeb lze iniciovat:

- písemným návrhem oprávněné osoby uživatele,
- e-mailem s dohodnutým způsobem ověření,
- telefonicky s následným písemným potvrzením oprávněnou osobou uživatele nejpozději do 3 hod. před požadovaným termínem změny,
- zápisem z kontrolní schůzky oprávněných osob obou stran.

Poruchy

Poruchami služby se v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování kolokačních služeb rozumí takové mimořádné stavy, které způsobí změny dohodnutých podmínek pro poskytování služeb. Obecně se mohou vyskytnout poruchy dvojího druhu, a sice poruchy:

- **technické**, způsobené nedodržením stanovených technických parametrů služby včetně neplánovaného částečného nebo úplného přerušení poskytované služby,
- **organizační**, spočívající v nedodržení organizačních podmínek pro poskytování služby ze strany poskytovatele.

Technické poruchy se dělí na:

- **závady**, které způsobí snížení technické kvality při omezeném zachování poskytované služby. Při zachování provozu se závadou rozumí i přiměřené nedodržení kvalitativních parametrů provozu podpůrných systémů, mající za následek výpadek zařízení z provozu, tj. zejména pokud rozpětí minimální a maximální teploty, minimální a maximální relativní vlhkosti vzduchu ve skříních nebude odpovídat požadavkům normy ČSN ETS 300 019-1-3:1997 na prostředí třídy 3.1, hodnoty střídavé napájení 230 V, připojovací body pracovní a ochranné uzemňovací soustavy nebudou v souladu s normami ČSN 33 0120, ČSN 33 2000-1ed2:2009 a ČSN 33 2000-4:XXXX.
- **přerušení**, zamezující poskytování služby krátkodobými výpadky se samovolným obnovováním služby, nebo delšími výpadky, způsobenými technickým stavem podpůrných systémů, napájecích a propojovacích okruhů,
- **havárie** s dlouhodobým přerušením poskytované služby v důsledku závažného poškození podpůrných systémů poskytovatele, nebo v důsledku selhání služeb třetích stran, či vlivem přírodních vlivů.

Organizační poruchy ze strany poskytovatele jsou charakterizovány:

- nedodržení termínu pro uvedení služby do provozu, tj. nezajištěním přípravy skříní s vybavením podle Instalačního projektu pro instalaci zařízení a nezajištěním napájení pro montáž a provoz zařízení nebo nezprovozněním propojovacích okruhů v dohodnutém termínu,
- nedodržení termínů pro změnu služby, ukončení služby a plánované přerušení služby
- porušením povinnosti ochrany a bezpečnosti, tj. nezajištění pronajatých prostor oproti neoprávněným zásahům a zneužití a nezajištěním souladu parametrů pronájemných prostor s platnými normami a předpisy, týkajícími se bezpečnosti práce a požární bezpečnosti,

Poruchy uživatel ohlašuje na kontaktní místa DC B42 dle kap.7. V zájmu rychlého odstranění poruchy je důležité, aby se oprávněná osoba uživatele, která poruchu ohlašuje, řádně představila a sdělila druh poruchy, čas zjištění poruchy, co nejpřesnější popis poruchy a požadovaný způsob podání zpětné informace (telefonní číslo, mobilní telefon, elektronickou adresu) o lokalizaci a odstraňování poruchy. Poskytovatel má právo při lokalizaci a odstraňování poruchy požádat o spolupráci technicky způsobilé osoby uživatele. Poskytovatel zahájí práce na odstraňování technických i organizačních poruch vždy neprodleně, nejpozději však u poruch oznámených:

- od 8:00 do 16:00 hodin pracovního dne do 1 (jedné) hodiny po oznámení,
- mimo pracovní dobu, tj. v době od 16:00 do 8:00 hodin následujícího dne a ve

dnech pracovního volna nebo pracovního klidu, do 4 (čtyř) hodin od oznámení. V individuální smlouvě o kvalitě poskytovaných služeb SLA mohou být sjednány odlišné maximální doby odezev na ohlášení poruchy nebo jiné zásahy požadované uživatelem.

V případě komplikovaných přerušení či havárií může být doba odstranění výjimečně delší než obvyklá.

8 Závěrečná ustanovení

Změny provozního řádu

Společnost ADAPTIVITY, s.r.o., se zavazuje, že vždy v průběhu poskytování služeb předá uživateli novou aktuální verzi Provozního řádu nebo uživatele upozorní na jeho zveřejnění na www stránkách, pokud v něm provede změnu, na což si jako poskytovatel vyhrazuje právo.

V Praze dne 1.11.2012