

Provozní řád kolokačního a datového centra společnosti QUANTCOM a.s.

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Tento Provozní řád stanovuje závazná pravidla, podmínky a postupy související s provozem datového centra na adrese Cejl 825/20, 602 00 Brno - Zábrdovice (dále jen „datové centrum“), které provozuje společnost Quantcom a.s. se sídlem: Křížkova 36a/237, 186 00 Praha 8 – Karlín, IČO: 28175492, DIČ: CZ28175492, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 12529 (dále jen Poskytovatel).
- 1.2. Tento provozní řád je závazný pro všechny smluvní partnery Poskytovatele, kteří mají s Poskytovatelem nebo jeho právním předchůdcem uzavřenou Smlouvu o poskytování služeb Housing a IP housing (dále jen Účastník), případně jinou smlouvu s místem plnění v datovém centru, a dále též pro veškeré další osoby, které do prostor datového centra samostatně nebo z pověření třetí osoby vstupují.

2. Definice základních pojmů

- 2.1. Oprávněná osoba: osoba, která je oprávněna činit právní úkony jménem Účastníka.
- 2.2. Pověřená osoba: osoba oprávněná Účastníka zastupovat ve věci realizace Smlouvy.
- 2.3. Autorizovaná osoba: pro účely tohoto Provozního řádu každá osoba určená Účastníkem, která je uvedena na Seznamu autorizovaných osob.
- 2.4. Účastník a Poskytovatel se zavazují všechny informace a údaje o druhé smluvní straně nebo o autorizovaných osobách, které získají v souvislosti s jeho plněním, zpracovávat a využívat jen v souladu s obecně závaznými právními předpisy (zejména zákonem o elektronických komunikacích, zákonem č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, zákonem č. 110/2019 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, zákonem č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel a rodných číslech a o změně některých zákonů), Všeobecnými podmínkami nebo s dohodou smluvních stran
- 2.5. Účastník je povinen zajistit písemný souhlas Autorizovaných osob se zpracováním identifikačních údajů, které Oprávněná osoba poskytne Poskytovateli za účelem identifikace Autorizovaných osob uvedených v Seznamu Autorizovaných osob a souhlas předat spolu s tímto seznamem Poskytovateli.
- 2.6. Dohledové pracoviště NOC, Network Operation Centre, (dále „NOC“) zajišťuje nepřetržitý provoz technologií datového centra, příjem požadavků Účastníků, řešení problémů ve spolupráci s Účastníky, vlastními odbornými útvary a servisními dodavateli. Kontroluje všechny technologické prostory, zařízení datového centra a provozní podmínky datového centra.
- 2.7. Pracoviště NOC mj. ověřuje oprávnění ke vstupu do datového centra, přijímá korespondenci a další písemnosti, a v případě potřeby zprostředkovává další kontakt s konkrétními pracovníky a odbornými útvary Poskytovatele.

3. Pravidla pro autorizaci osob

- 3.1. Seznam autorizovaných osob (dále jen „Seznam“) obsahuje jména a čísla občanských průkazů (příp. cestovních pasů) osob, které Účastník pověřil přístupem ke svému Technickému zařízení. Oprávněná osoba Účastníka nese zodpovědnost za aktualizaci tohoto seznamu.
- 3.2. V případě, že je nutné zajistit vstup osobě, která není v Seznamu uvedena, zašle oprávněná osoba Účastníka žádost o mimořádný přístup do prostor datového centra s uvedením jména a čísla občanského průkazu (příp. čísla cestovního pasu) požadované osoby. Na žádost oprávněné osoby Účastníka může být tato osoba připsána do Seznamu nastálo.
- 3.3. Osobě, která není v Seznamu uvedena, nebude do prostor datového centra umožněn přístup.
- 3.4. Účastník je povinen seznámit všechny osoby ze Seznamu s tímto Provozním řádem. Účastník zodpovídá za činnost, chování a škody, které autorizované osoby v datovém centru způsobí.

4. Režim vstupu

- 4.1. Pro všechny prostory datového centra platí režim řízené kontroly vstupu a pohybu autorizovaných osob a návštěv.
- 4.2. Datové centrum je přístupné autorizovaným osobám 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- 4.3. Autorizovaná osoba se telefonicky nahlásí na čísla pracoviště NOC minimálně 1 pracovní den před požadovaným vstupem.
- 4.4. Autorizovanými osobami mohou být osoby starší 18-ti let, a to:
 - pověřené osoby Poskytovatele,
 - pověřené osoby Účastníka, který má s Poskytovatelem uzavřenu platnou Smlouvu o poskytování služeb,
 - pověřené osoby dodavatelů Poskytovatele,
 - pověřené osoby pro obslužné činnosti datového centra s omezením dle působnosti (servis, úklid, ostražba apod.).
- 4.5. Po příchodu na adresu datového centra bude ověřena totožnost osoby. Projde-li náležitou autorizací, bude jí umožněn přístup. Je-li nutné odemknutí a uzamknutí technologií, provede toto pověřený pracovník Poskytovatele na základě telefonické výzvy Oprávněnou osobou před příchodem a odchodem z datového centra.
- 4.6. Pokud byl Účastníkovi přidělen přístupový čip a kód zabezpečovacímu systému, mohou autorizované osoby Účastníka vstupovat do Centra samostatně i bez předchozího ohlášení. Přístupový čip může být použit pouze autorizovanou osobou, odpovědnost za toto nese Účastník. Ztrátu nebo zcizení přístupového čipu je účastník povinen neprodleně nahlásit na Dohledové centrum Poskytovatele na čísla: 226 204 400 nebo 724 631 225.
- 4.7. V prostorách datového centra, kde je umístěno technické zařízení, smí autorizovaná osoba vykonávat pouze činnosti, ke kterým je oprávněna Smlouvou.
- 4.8. V případě, že si Účastník chce instalovat nebo odnést své technické zařízení, musí tuto skutečnost nahlásit minimálně 1 pracovní den před samotnou instalací/odnesením na kontaktním telefonu pracoviště NOC. Pracovník NOC zajistí, aby byl sepsán protokol o převzetí.
- 4.9. Účastník smí odnášet z datového centra své technické zařízení pouze v případě, že má uhrazeny všechny závazky vůči Poskytovateli.
- 4.10. Je přísně zakázáno zanechávat v prostorách datového centra jakýkoli jiný materiál nebo zařízení, než které je definováno v Produktové specifikaci a předávacím protokolu. V případě, že bude materiál neuvedený v předávacím protokolu nalezen, bude na náklady Účastníka neprodleně odstraněn.
- 4.11. Zákazník má dle Smlouvy na telefonickou žádost po náležité autorizaci právo na vzdálený reset svého zařízení. Nejsou-li ovládací prvky serveru dostatečně přístupné, nebude reset proveden.
- 4.12. Osoby vstupující do prostor datového centra nesmí být pod vlivem alkoholu nebo omamných látek, nesmí vnášet střelné zbraně, střelivo, výbušniny, hořlavé nebo jinak nebezpečné předměty a předměty, které jsou v rozporu s obecně závaznými předpisy nebo mohou ohrozit či omezit provoz datového centra.
- 4.13. Do datového centra je zakázáno vnášet potraviny a nápoje. Osoby vstupující do technologických prostor datového centra musí být přezuty do čisté obuvi se světlou podrážkou nezanechávající stopy na podlaze.
- 4.14. Do prostor datového centra je přísně zakázáno vodit jakákoli zvířata.
- 4.15. Poskytovatel je oprávněn odmítnout přístup do datového centra konkrétním osobám, které závažně nebo opakovaně porušily povinnosti stanovené tímto provozním řádem, a to i v případě, že jsou uvedeny v seznamu autorizovaných osob, přičemž takové jednání nemůže být považováno za porušení povinností Poskytovatele ani zakládat zproštění jakýchkoliv povinností smluvních partnerů Poskytovatele.

5. Režim pohybu osob

- 5.1. Všechny osoby vstupující do prostor datového centra jsou povinny dodržovat tento Provozní řád, obecně závazné předpisy z oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci, předpisy protipožární ochrany, Požární a poplachové směrnice datového centra, ustanovení vyhlášky č. 50/1978 Sb. pro práci na elektrických zařízeních a zdržet se veškerých činností, které by mohly ohrozit bezpečnost a zdraví přítomných osob, nebo způsobit přerušení provozu datového centra či jakoukoliv majetkovou nebo jinou újmu.
- 5.2. Všechny osoby vstupující do prostor datového centra jsou povinny udržovat čistotu, pořádek a volné únikové cesty. Po ukončení jakýchkoli prováděných prací je nutno vše uvést do původního stavu a vždy po sobě dočista uklidit. Je zakázáno ponechávat jakékoli předměty v prostorech datového centra. Zařízení, materiál i dočasné měřicí přístroje mohou být umísťovány výhradně do skříní / racků Účastníka. Předměty zanechané bez dozoru a bez souhlasu oprávněné osoby Poskytovatele jinde v prostorech datového centra mohou být Poskytovatelem bez dalšího odstraněny a uloženy na 14 dnů do skladu datového centra. V případě, že si je oproti úhradě poplatku za uskladnění stanoveného Poskytovatelem oprávněná osoba v této lhůtě nevyzvedne, budou na náklady toho, kdo je do datového centra vnesl, zlikvidovány.
- 5.3. Účastníci a další osoby jsou oprávněny vstupovat pouze do těch částí datového centra, které jsou pro ně smluvně vyhrazené, případně v nichž jsou nebo mají být v souladu se smlouvou umístěna zařízení, která provozují nebo servisují.
- 5.4. Je přísně zakázáno manipulovat s technickými zařízeními Poskytovatele a jiných Účastníků a jakkoliv do nich zasahovat.
- 5.5. Vstupní dveře do prostor datového centra a do technologických sálů jsou opatřeny samouzavíracím systémem. Je zakázáno jakkoli bránit dovření dveří.
- 5.6. Při odchodu z datového centra je každý povinen zhasnout a ověřit uzavření dveří.
- 5.7. V prostorech datového centra je zakázáno fotografování a filmování jiného než vlastního zařízení Účastníka bez výslovného souhlasu Poskytovatele. Poskytovatel může udělit výjimku s ohledem na práva a zájmy dotčených Účastníků. Pořizování záznamu pak může probíhat výhradně pod dozorem pověřeného pracovníka Poskytovatele. Pokud Poskytovatel zjistí pořízení záznamu Účastníkem nebo kteroukoli osobou vstupující jménem Účastníka, aniž by měla písemný souhlas Poskytovatele, bude Účastníkovi účtovat pokutu ve výši 50 000Kč za každý případ porušení. Účastník musí takto pořízený záznam bezodkladně zlikvidovat. Poskytovatel je též oprávněn svépomocí bez dalšího zničit jakýkoliv neschválený záznam, a to případně též včetně zařízení, na němž je uložen.

6. Režim instalace a provozu technologií

- 6.1. Zařízení vnášená do technologických sálů musí být před vstupem na sál zbavena obalů a nečistot.
- 6.2. Všechna instalovaná zařízení Účastníků musí splňovat zákonem stanovené požadavky a nesmí jakkoliv ohrožovat bezpečnost provozu datového centra ani zařízení ostatních Účastníků.
- 6.3. Účastník je oprávněn připojit zařízení k napájení (DC 48V nebo AC 230V) pouze se souhlasem Poskytovatele a to na označený přívod.
- 6.4. Přívody k jednotlivým zařízením jsou jištěny jističem, umístěným v rozvaděči – účastník smí manipulovat pouze s jističem, který je mu přidělen.
- 6.5. Účastník nesmí zapojovat do zálohové napájecí soustavy jakákoliv dočasná zařízení (např. měřicí přístroje, laptopy, monitory); pro připojení těchto zařízení jsou vyhrazeny zásuvky na zdi.
- 6.6. Účastník je oprávněn instalovat si datovou kabeláž výhradně uvnitř pronajatých skříní/racků nebo mezi bezprostředně sousedícími skříněmi téhož Účastníka.

- 6.7. Účastník nesmí zasahovat pod zdvojenou podlahu, bez výslovného souhlasu Poskytovatele jakkoli manipulovat s podlahovými deskami, ani instalovat kabeláž mimo výše uvedená místa např. přes střežny skříní nebo v kabelových roštích určených pro jiné účely. Při instalaci kabelů musí Účastník dodržet pokyny Poskytovatele. Porušení těchto povinností je považováno za podstatné porušení Smlouvy o poskytování služeb a opravňuje Poskytovatele, aby od smlouvy bez dalšího odstoupil.
- 6.8. Účastník nesmí překročit dohodnutý maximální příkon jednotlivých skříní/racků nebo celků (tak, jak je uvedeno ve Specifikaci služby). V případě překročení bude Účastníkovi fakturován příplatek ve výši 50 % z měsíční ceny za každou skříň/rack, ve kterém byl dohodnutý příkon překročen. Současně po dobu překročení zaniká odpovědnost Poskytovatele za porušení jeho povinností vyplývajících ze Smlouvy o poskytování služeb a tohoto provozního řádu. Zároveň může Poskytovatel bez dalšího odstoupit od Smlouvy o poskytování služeb pro její podstatné porušení.
- 6.9. Za pravidelnou elektrickou revizi všech zařízení ve skříní/racku, včetně zásuvkových panelů, odpovídá Účastník v rozsahu platných právních předpisů a technických norem. Poskytovatel může požadovat doložení plnění této povinnosti Účastníkem.
- 6.10. Účastníci a další osoby provádějící jakékoliv práce v technologických prostorách datového centra jsou povinny řídit se pokyny oprávněné osoby Poskytovatele.
- 6.11. Účastník je povinen umožnit oprávněným osobám Poskytovatele vstup do užívaných prostor a umožnit výkon provozních služeb (údržbu technologie datového centra, čištění apod.) a kontroly plnění povinností Účastníka.
- 6.12. V případě ukončení služby musí být zařízení Účastníka a veškerá komunikační vedení/kabely demontována a odstraněna z prostor datového centra nejpozději ke dni ukončení platnosti Smlouvy o poskytování služeb, pokud není smluvně ujednáno jinak. Tím není dotčeno případné zadržovací právo Poskytovatele.
- 6.13. Další vybavení služby Housing
- 6.13.1. Poskytovatel zajišťuje, po dohodě, instalaci dalšího vybavení skříní dle požadavků Účastníka za předem dohodnutou cenu.
- 6.13.2. V případě instalace speciálního nebo atypického vybavení Účastníkem nebo dodavatelem Účastníka, zejména s ohledem na požární bezpečnost, bezprašnost a dodržení klimatických podmínek, je nezbytné takové činnosti provádět pod dozorem oprávněné osoby Poskytovatele, přičemž tento dohled může být ze strany Poskytovatele zpoplatněn.
- 6.14. Instalace dálkových optických kabelů
- 6.14.1. Pokud Účastník požaduje instalaci dálkového optického kabelu do objektu datového centra, musí na vlastní náklady zajistit Projektovou dokumentaci instalace optického kabelu. Účastníkovi je poskytnuta nezbytná součinnost pro přípravu Projektové dokumentace. Podmínkou zahájení instalace je projednání a schválení Projektové dokumentace Poskytovatelem.
- 6.14.2. Instalaci chrániček pro kabely, instalaci kabelů v chráničkách, na roštích pod zdvojenou podlahou a v kabelových šachtách je možno provádět pouze podle schválené Projektové dokumentace pod dohledem oprávněné osoby Poskytovatele.
- 6.14.3. Dokončení instalace nebo významných částí musí Účastník oznámit Poskytovateli, který provede kontrolu dodržení projektu a pokynů. V případě nedodržení musí Účastník provést nápravu nejpozději do deseti dnů od vyžádání nápravy. Pokud Účastník nápravu nezajistí, Poskytovatel si vyhrazuje právo ji provést a náklady s tímto spojené Účastníkovi fakturovat.

7. Bezpečnost

- 7.1. Účastník je odpovědný za vstupní a následné pravidelné proškolení osob, vstupujících jeho jménem do datového centra, v oblasti bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci, protipožární ochrany a tohoto Provozního řádu. Účastník je povinen dodržovat ustanovení vymezená v dokumentu Podmínky pro zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), ochrany životního prostředí (ŽP), požární ochrany (PO) a Fyzické bezpečnosti (FB) v přístupových bodech sítě elektronických komunikací společnosti Quantcom, a.s., a to minimálně v rozsahu, který je aplikovatelný na toto datové centrum.
- 7.2. Osoba autorizovaná ke vstupu je povinna dbát na bezpečnost spolupracujících osob a návštěv i na bezpečnost vlastní, dohlížet nad dodržováním všech platných předpisů a pravidel vztahující se k vykonávané činnosti v daném místě. Dále musí dbát na to, aby se vykonávanou činností neomezil nebo nepřerušil provoz zařízení jiných Účastníků, Poskytovatele nebo vlastníka objektu, nebo nedošlo k poškození zařízení.
- 7.3. Jestliže je kterákoli osoba přítomná v datovém centru svědkem nebo původcem mimořádné události (zejm. zranění, požár, únik kapalin, výpadek napájení, poškození vybavení datového centra nebo zařízení jiného Účastníka, nebo jiné skutečnosti, které vedou nebo mohou vést ke vzniku škody), je povinna o tom neprodleně informovat dohledové pracoviště (NOC/Helpdesk).
- 7.4. Ochrana před požárem
 - 7.4.1. Technologické prostory datového centra jsou vybaveny Elektrickou požární signalizací a ručním hasícím přístrojem.
 - 7.4.2. V případě vzniku požáru musí všechny osoby bezpodmínečně zanechat veškerých činností a okamžitě opustit prostory datového centra.
 - 7.4.3. V prostorech datového centra platí přísný zákaz kouření a manipulace s otevřeným ohněm. V prostorech datového centra je zakázáno broušení, řezání a další činnosti, při kterých vzniká kouř, prach nebo dochází k ionizaci vzduchu. Při těchto činnostech může dojít k plané aktivaci elektrické požární signalizace. V případě pochybností o činnostech, které chce Účastník provádět v prostorech datového centra, je třeba záměr plánované činnosti předem písemně konzultovat s oprávněnou osobou Poskytovatele.
- 7.5. Kamerový systém a zpracování osobních údajů
 - 7.5.1. Prostory datového centra jsou trvale monitorovány kamerovým systémem s digitálním záznamem obrazu. Vstupem do prostor areálu datového centra dává každá vstupující osoba souhlas s pořízením obrazového záznamu své osoby na záznamové zařízení Poskytovatele.
 - 7.5.2. S osobními údaji zúčastněných osob je nakládáno v souladu s platnými právními předpisy a registrací Poskytovatele u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Bližší informace o zpracování osobních údajů a případná vysvětlení či žádosti o zjednání nápravy lze podat v písemné podobě poštou či prostřednictvím dohledového pracoviště datového centra; přijatá podání budou následně vyřízena bez zbytečného odkladu.
- 7.6. Síťová bezpečnost
 - 7.6.1. Účastník smí na svých serverech ve sdílených segmentech využívat pouze IP adresní prostor přidělený pracovníky Poskytovatele. Není přípustné používat jiné IP adresy, jiné síťové masky ani privátní IP rozsahy. Veškeré změny na ethernetovém segmentu jsou zaznamenávány a archivovány. Porušení tohoto pravidla bude mít za následek deaktivaci příslušného portu na přepínači Poskytovatele.
 - 7.6.2. Poskytovatel je oprávněn okamžitě odpojit server ohrožující svým chováním infrastrukturu Poskytovatele (především platí nulová tolerance k DOS útokům), rozesílající spam či server snažící se o kompromitaci ostatních.
 - 7.6.3. Není dovoleno spouštění DHCP serveru _i IPv6 RA ve sdílených segmentech.

8. Odpovědnost

- 8.1. Datové centrum je technologický provoz, do něhož každá osoba vstupuje na vlastní nebezpečí. Poskytovatel zejména neodpovídá za škody a zranění způsobená nerespektováním nebo neznalostí právních, technických a bezpečnostních norem a parametrů provozu datového centra i jednotlivých zařízení. Každý je v případě pochybností o bezpečnosti nebo vhodnosti manipulace s technologickým vybavením nebo zařízením povinen předem kontaktovat dohledové pracoviště (NOC/Helpdesk).
- 8.2. Každá osoba, která vstoupí do prostor datového centra, je odpovědná za škody, jež způsobí svým jednáním, které není v souladu s obecně závaznými předpisy, smlouvou, technickými normami nebo s tímto Provozním řádem a případnými dalšími vnitřními normami Poskytovatele.
- 8.3. Účastníci a další smluvní partneři Poskytovatele odpovídají za jednání svých autorizovaných osob i návštěv, které s těmito autorizovanými osobami vstupují do prostor datového centra jako za jednání vlastní. Účastníci a další smluvní partneři Poskytovatele odpovídají zejména za dodržování Provozního řádu těmito osobami a jsou povinni nahradit veškeré škody, které tyto osoby způsobí Poskytovateli nebo jiným Účastníkům.
- 8.4. Účastník odpovídá za škody způsobené v důsledku instalace, provozu, poruch a servisu jeho zařízení v datovém centru.
- 8.5. Umožní-li Účastník, smluvní partner nebo jejich autorizovaná osoba neoprávněný vstup třetí osoby do prostor datového centra, odpovídá za škody způsobené v datovém centru touto třetí osobou.
- 8.6. V případě souběžné odpovědnosti více osob dle předchozích odstavců odpovídají všechny tyto osoby za celou škodu společně a nerozdílně.
- 8.7. V případě, že Účastník, smluvní partner Poskytovatele nebo kterákoliv jiná osoba porušuje i přes předchozí upozornění povinnosti stanovené tímto Provozním řádem, uzavřenou smlouvou, nebo technickými nebo právními normami, je Poskytovatel oprávněn (a) vykázat takovou osobu z prostor datového centra, a (b) zjednat nápravu svépomocí na náklady odpovědné osoby, přičemž neodpovídá za škody, které přitom odpovědné osobě může způsobit zejm. odpojením jejích zařízení od dodávek el. energie.
- 8.8. V případě že Účastník sám nebo prostřednictvím svých autorizovaných osob způsobí v prostorách datového centra škodu Poskytovateli nebo třetí osobě porušením povinností dle tohoto Provozního řádu nebo uzavřené Smlouvy o poskytování služeb, považuje se takové jednání za podstatné porušení smlouvy, které opravňuje Poskytovatele od uzavřené smlouvy bez dalšího odstoupit.
- 8.9. Poskytovatel nenes odpovědnost za poškození, ztrátu nebo zničení zařízení Účastníka, kromě případu, kdy Poskytovatel škodu způsobí porušením svých povinností.

9. Kontaktní údaje Poskytovatele

- 9.1. Kontakt na NOC (Network Operation Centre/Helpdesk):
Adresa: Křižíkova 237/36a, 186 00 Praha 8 – Karlín
Telefon: +420 226 204 400 nebo +420 724 631 225
E-mail: noc@quantcom.cz

10. Závěrečná ustanovení

- 10.1. Tento Provozní řád nabývá platnosti a účinnosti dnem 1.1. 2023