



PROVOZNÍ ŘÁD HOSTINGOVÝCH CENTER

Účinnost od: 14. 10. 2011

Článek 1

Úvodní ustanovení

1. Telefónica Czech Republic, a.s., se sídlem Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle, IČ: 60193336, DIČ: CZ60193336, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322 (dále jen „Poskytovatel“) vydává tento Provozní řád Hostingových center (dále jen „Provozní řád“), který upravuje zásady přístupu, podmínky pohybu a chování v prostorách Hostingového centra (dále jen „Hostingové centrum“).

2. Adresa Hostingových center:

Hostingové centrum Nagano
K Červenému dvoru 25/3156
130 00, Praha 3 – Strašnice

Hostingové centrum Chodov
V lomech 2339/1
149 00 Praha 4 – Chodov

Hostingové centrum Hradec Králové
Akademika Bedrny 365/10
500 03 Hradec Králové

Uživatelská podpora:

Telefon:

720 720 777 (zákazník sdělí své Identifikační zákaznické číslo CCID)

E-mail:

sd@o2.com

Článek 2

Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu

1. Autorizovanými pracovníky zákazníka se rozumějí osoby specifikované v Seznamu autorizovaných pracovníků zákazníka, který je nedílnou součástí Smlouvy o poskytování hostingových služeb. Zákazník má právo a povinnost udržovat Seznam autorizovaných pracovníků zákazníka v aktuálním stavu.
2. Autorizovaným pracovníkům zákazníka jsou vystaveny a aktivovány magnetické vstupní karty, popřípadě povolení ke vstupu. Ztrátu nebo odcizení magnetické vstupní karty, případně povolení ke vstupu jsou Autorizovaní pracovníci zákazníka povinni neprodleně nahlásit pracovníkům Poskytovatele, případně nepřetržitě technické podpoře Hostingového centra. Při ztrátě magnetické vstupní karty je Zákazníkovi účtován poplatek 300 Kč.
3. Poskytovatel umožní přístup do prostor Hostingového centra jen Autorizovaným pracovníkům zákazníka, v nutných případech i třetím osobám v jejich doprovodu. Pro třetí osoby je nutné provést dodatečnou autorizaci vyplněním protokolu o odpovědnosti za třetí osoby v Hostingovém centru.
4. Zákazník je povinen seznámit Autorizované pracovníky zákazníka s tímto Provozním řádem a Autorizovaní pracovníci zákazníka jsou povinni vždy dodržovat podmínky v tomto Provozním řádu stanovené a zajistit, aby se s ním seznámily a dodržovaly jej i třetí osoby v jejich doprovodu.



5. Zákazník je povinen zajistit, aby se Autorizovaní pracovníci zákazníka prokazatelně seznámili s požárními a bezpečnostními předpisy vyvěšenými v prostorách Hostingového centra. Autorizovaní pracovníci zákazníka jsou povinni vždy dodržovat pokyny v požárních a bezpečnostních předpisech stanovené a zajistit, aby se s nimi seznámily a dodržovaly je i třetí osoby v jejich doprovodu.
6. Poskytovatel není odpovědný za jakékoliv ublížení na zdraví Autorizovaných pracovníků zákazníka, nebo třetích osob v jejich doprovodu, které bude následkem nedodržení obecně platných zásad bezpečného chování, porušení právních nebo ostatních předpisů k zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví při práci (BOZP), Provozního řádu, nebo požárních a bezpečnostních předpisů, s nimiž byli seznámeni. Poskytovatel dále není odpovědný, pokud k takovému ublížení dojde v souvislosti s požitím alkoholických nápojů, nebo návykových látek.
7. Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu mají povinnost oznamovat pracovníkům Poskytovatele nedostatky a závady na pracovišti, nebo provádění takové činnosti nebo práce, které by mohly ohrozit bezpečnost nebo zdraví při práci a podle svých možností se účastnit na jejich odstraňování; bezodkladně oznámit pracovníkům Poskytovatele svůj úraz, pokud jim to jejich zdravotní stav dovolí, a úraz jiné osoby, jehož byli svědkem, a spolupracovat při vyšetření jeho příčin.

Článek 3

Přístup do Hostingového centra

1. Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu mohou vstupovat do Hostingového centra 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
2. Autorizovaní pracovníci zákazníka vybavení magnetickými vstupními kartami prokazují svou totožnost přiložením karty ke čtecí zóně bezpečnostního zařízení umístěného ve vstupní místnosti s recepcí. Po úspěšném ověření platnosti karty umožní bezpečnostní zařízení vstup do dalších prostor Hostingového centra. V dalších prostorách Hostingového centra jsou další bezpečnostní zařízení, která umožňují vstup do jednotlivých místností a sálů. Autorizovaní pracovníci zákazníka vybavení magnetickými vstupními kartami mohou být vyzváni bezpečnostní službou k předložení osobních dokladů pro ověření totožnosti.
3. Autorizovaní pracovníci zákazníka, kteří nejsou vybaveni magnetickými vstupními kartami při každé návštěvě hostingového centra požádají o vydání dočasných návštěvnických magnetických vstupních karet. Bezpečnostní služba jim na základě ověření totožnosti a kontroly jejich zapsání v Seznamu autorizovaných pracovníků zákazníka tyto karty vydá. V případě, že žadatel o vstup nebude uveden na Seznamu autorizovaných pracovníků zákazníka, nebude mu vstup umožněn. Autorizovaní pracovníci zákazníka vybavení povoleními ke vstupu dále postupují stejně jako Autorizovaní pracovníci zákazníka vybavení magnetickými vstupními kartami s tím, že při odchodu z Hostingového centra odevzdají návštěvnické magnetické vstupní karty bezpečnostní službě.
4. Třetí osoby v doprovodu Autorizovaných pracovníků zákazníka provedou ve vstupní místnosti s recepcí spolu s Autorizovanými pracovníky zákazníka a pracovníky Poskytovatele dodatečnou autorizaci vyplněním protokolu o odpovědnosti za třetí osoby v Hostingovém centru a následně požádají o vydání návštěvnických magnetických vstupních karet. Bezpečnostní služba jim tyto karty vydá. Třetí osoby v doprovodu Autorizovaných pracovníků zákazníka dále postupují stejně jako Autorizovaní pracovníci zákazníka vybavení magnetickými vstupními kartami s tím, že při odchodu z Hostingového centra odevzdají návštěvnické magnetické vstupní karty bezpečnostní službě.
5. Třetí osoby se mohou v prostorách Hostingového centra pohybovat a zůstat v nich pouze v doprovodu Autorizovaných pracovníků zákazníka, přičemž Autorizovaní pracovníci zákazníka v plném rozsahu zodpovídají za jejich veškerou činnost a chování, popř. za škody jimi způsobené.
6. Autorizovaným pracovníkům zákazníka a třetím osobám v jejich doprovodu, které ani na výzvu bezpečnostní služby nepředloží osobní doklady, nebude umožněn vstup do Hostingového centra.
7. V případě neoprávněného použití vstupní identifikační karty tato bude pracovníky Bezpečnostní služby či odpovědným pracovníkem Poskytovatele odebrána.
8. Zákazník si může pronajmout v Hostingovém centru Bezobslužný keybox - schránku na úschovu klíčů od techniky. Přístup k příslušné schránce je možný pouze s magnetickou vstupní kartou. Přístup nepřetržitě monitorován a jsou prováděny záznamy o použití schránky.



9. Před vstupem do hostingového sálu jsou Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu povinny použít ochrannou obuv/návleky, které jsou k dispozici ve vstupní místnosti s recepcí.
10. Do prostoru Hostingového centra je zakázáno vstupovat s potravinami, nápoji, zvířaty, rozměrnými zavazadly nebo se zbraněmi, hořlavinami, výbušninami či jinak nebezpečnými předměty a látkami.
11. V celém objektu Hostingového centra je zakázáno kouřit či manipulovat s otevřeným ohněm.
12. V celém objektu Hostingového centra je zakázáno fotografování, pořizování videozáznamů či jiných záznamů bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele.
13. Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu, o kterých se pracovníci bezpečnostní služby nebo Poskytovatele důvodně domnívají, že jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebudou do Hostingového centra vpuštěni.
14. Pohyb Autorizovaných pracovníků zákazníka a třetích osob v jejich doprovodu v Hostingovém centru je sledován kamerami, které dohlížejí pracovníci Poskytovatele. Kamerový záznam ukládá bezpečnostní služba po dobu 30 dnů.
15. Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu se smějí zdržovat v prostorách Hostingového centra jen po dobu nezbytně nutnou k provedení prací na Zařízení zákazníka, ke kterým jsou oprávněni Technickou a servisní specifikací a Podmínkami.
16. Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu se smějí v prostorách Hostingového centra pohybovat pouze způsobem nutným k provedení prací na Zařízení zákazníka, ke kterým jsou oprávněni Technickou a servisní specifikací a Podmínkami.
17. Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu smějí v prostorách Hostingového centra manipulovat pouze Zařízením zákazníka a to pouze způsobem, ke kterému jsou oprávněni Technickou a servisní specifikací a Podmínkami.
18. Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu nesmějí jakkoliv ohrozit nebo narušit činnost ostatních Zařízení zákazníků. Rovněž Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby nesmějí manipulovat se zdvojenou podlahou, tj. otevírat jí, vstupovat do prostoru ve zdvojené podlaze a zvláště nesmějí zasahovat jakkoliv do systémů instalovaných v prostorách DC (kabeláže, napájení, apod.), či jakkoliv s těmito zařízeními manipulovat, nebo narušovat či ovlivňovat jiné zařízení Poskytovatele.
19. Věci, které nejsou nutné pro provedení prací, ke kterým jsou Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu oprávněny Technickou a servisní specifikací a Podmínkami, musí být odloženy v prostorách určených Poskytovatelem. Tyto prostory jsou zamykány a přístup ke klíčům je možný pouze prostřednictvím bezpečnostní služby.
20. Instalaci, či změnu instalace Zařízení zákazníka je Zákazník spolu s termínem realizace povinen předem ohlásit pracovníkům Poskytovatele, popř. nepřetržitě technické podpoře Hostingového centra. Pokud se nejedná o nutný servisní zásah, tak je nutné toto oznámit 3 pracovní dny předem a v případě provádění instalace většího počtu zařízení tak je toto nutné oznámit a konzultovat s odpovědnými pracovníky Poskytovatele 1 měsíc předem.
21. Poskytovatel je oprávněn po zákazníkovi požadovat přesné technické parametry umísťovaných zařízení jako jsou např. el. příkon, rozměry a váha zařízení, tepelný výkon zařízení a v neposlední řadě jednoznačný identifikátor zařízení (sériové číslo). Dále si Poskytovatel vyhrazuje právo označit umísťované zařízení vlastním identifikačním zařízením, označením. Veškerá zařízení podléhají evidenci.
22. Požadavky zvýšený na příkon napájení či jakékoliv jiné je speciální požadavky je nutno uvést podrobně v Technické a servisní specifikaci tak, aby bylo možné úpravy provést před samotnou instalací Zařízení zákazníka. Následné úpravy napájení se provádí pouze při vypnutém Zařízení zákazníka a Zákazník se tak vystavuje nebezpečí výpadku provozu.
23. Floor management, čili pravidla pro umísťování zákaznických technologií jsou plně v kompetenci pracovníků Poskytovatele. Zákazník nemá volnost v umísťování svých zařízení z pohledu pozice v hostingových sálech. V závislosti na druhu a rozsahu služby nebo perspektivě dalšího rozvoje může být Zařízení zákazníka umístěno kdekoli v hostingových sálech. Umístění je specifikováno v Předávacím protokolu hostingových služeb.
24. Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu nemají přístup pod zdvojenou podlahu hostingových sálů.



25. Před odchodem Autorizovaných pracovníků zákazníka a třetích osob v jejich doprovodu z Hostingového centra pracovník Poskytovatele vizuálně zkontroluje stav hostingových prostor. Autorizovaní pracovníci zákazníka a třetí osoby v jejich doprovodu jsou povinni dbát pokynů pracovníků Poskytovatele ohledně čistoty a pořádku v prostorách Hostingového centra.
26. V případě, že si Zákazník chce odnést své zařízení, musí svůj záměr předem ohlásit pracovníkům Poskytovatele, kteří zajistí sepsání protokolů o příjmu/výdeji Zařízení zákazníka.

Článek 4

Využívání sdílených prostředků

1. V Hostingovém centru mají Autorizovaní pracovníci zákazníka k dispozici v každém hostingovém sále na pojízdném stolku monitor, klávesnici a myš. V místnosti pro remote instalaci a konfiguraci technologie je k dispozici monitor, klávesnice, myš a dále počítač s monitorem a klávesnicí připojený k internetu a základní sada nářadí a šroubů (dále jen „Sdílené prostředky“).
2. Sdílené prostředky mají právo využívat všichni Autorizovaní pracovníci zákazníka.
3. V případě, že Sdílené prostředky potřebují další Autorizovaní pracovníci zákazníka a první Autorizovaní pracovníci zákazníka je využívají déle než 30 minut, přechází právo využívat Sdílené prostředky na další Autorizované pracovníky zákazníka ve frontě.
4. V případě, že Autorizovaní pracovníci zákazníka potřebují na Zařízení zákazníka provádět časově náročné úpravy přímo v prostorách Hostingového centra, je třeba, aby je nahlásili pracovníkům Poskytovatele, popř. nepřetržitě technické podpoře Hostingového centra nejméně 3 pracovní dny předem. V takovém případě jim Poskytovatel zajistí monitor, klávesnici a myš pouze pro jejich potřebu.
5. Pracovníci Poskytovatele jsou oprávněni nařídit přenesení Zařízení zákazníka pro úpravy do místnosti pro remote instalaci a konfiguraci technologie.

Článek 5

Závěrečná ustanovení

1. Další práva a povinnosti jsou definovány ve Smlouvě o poskytování hostingových služeb, jejíž je tento Provozní řád přílohou.
2. Provozní řád může být Poskytovatelem změněn. Změny Provozního řádu oznámí Poskytovatel jeden (1) měsíc předem a to vhodnou formou např. oznámením na internetových stránkách Poskytovatele, oznámením v prostorách Hostingového centra apod. Platný Provozní řád je k dispozici ve vstupní místnosti s recepcí Hostingového centra.
3. Provozní řád nabývá platnosti a účinnosti dne 14. 10. 2011

Telefónica Czech Republic, a.s.

Společnost zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 2322

Sídlo: Za Brumlovkou 266/2, 140 22 Praha 4 – Michle

IČ : 60 19 33 36