



Průvodce datovými centry

Obsah

Před první návštěvou datového centra	3
Přístup do datového centra	4
Doprava a odvoz zařízení	5
Správné kabely pro připojení do elektrické sítě	6
Konektivita v datovém centru.....	7
Instalace zařízení.....	8
Remote Hands: pomoc na dálku	9
Pomoc při potížích nebo poruše	10
Jak do datového centra dojedete	11
Důležité kontakty.....	15



Stáhněte si průvodce do mobilního zařízení
<http://www.o2.cz/pruvodce-datovymi-centry>



Ztrátu vstupní karty neprodleně oznamte na telefonním čísle **800 130 027 (O₂ Security Help)**. Pro vystavení nové karty se obraťte na svého obchodního zástupce.



Ve všech prostorách datového centra je zakázáno fotografovat. O pořízení fotodokumentace požádejte obsluhu datového centra. Pořídí ji a zašle.

Upozornění: Zákazníci jsou povinni se řídit Smlouvami o poskytování služeb, Obchodními podmínkami a Provozními řády datových center (dále Dokumenty). Tento průvodce výše uvedené Dokumenty nenahrazuje, v případě rozporu mezi tímto průvodcem a Dokumenty mají informace a podmínky uvedené v Dokumentech přednost.

Před první návštěvou datového centra

- seznamte se s provozním řádem datových center O₂
- ujistěte se, že jste od obchodního zástupce O₂ nebo zástupce Back Office obdrželi písemnou nebo telefonickou zprávu:
 - že vaše služby housingu jsou připraveny,
 - že u obsluhy datového centra jsou pro vás k dispozici vstupní karty; bez nich nelze do datového centra vstoupit
- v části „*Jak do datového centra dojedete*“ se seznamte s umístěním datového centra a způsobem vjezdu
- při každé návštěvě mějte při sobě průkaz totožnosti; bez něho nelze vydat vstupní karty a ostraha je oprávněna kdykoli požádat návštěvníka centra o prokázání totožnosti

Po příjezdu do datového centra nejprve navštívte recepci. Po převzetí vstupních karet vás obsluha centra seznámí s provozním řádem, provede po datovém centru, ukáže prostor pro vaše zařízení a podá další praktické informace.



Stáhněte si provozní řád do svého mobilního zařízení a seznamte se s ním.
www.o2.cz/provozni-rad-datoveho-centra

Přístup do datového centra

- přístup do většiny datových center je nepřetržitý (24 x 7) a řídí se provozním řádem
- datové centrum v Brně má specifický režim přístupu, návštěvu je třeba vždy předem domluvit s obsluhou datového centra
- režim vstupu a požadavky na doprovod se v různých datových centrech mohou mírně lišit
- podrobně si proto prostudujte provozní řád příslušného centra, vyhnete se nedorozuměním či dokonce nepříjemným situacím

Obecná pravidla

Do datového centra mají přístup pouze autorizovaní pracovníci zákazníka. Třetí osoby, např. specialisté dodavatele zařízení, mohou do datového centra vstupovat pouze v doprovodu autorizovaného pracovníka zákazníka a pouze po předchozím souhlasu poskytovatele. Souhlas lze získat prostřednictvím recepce datového centra na základě žádosti autorizovaného pracovníka zákazníka. Za činnost a chování třetích osob v datovém centru plně zodpovídá doprovázející autorizovaný pracovník zákazníka. Do datového centra v Brně může autorizovaný pracovník zákazníka vstoupit pouze v doprovodu pracovníka poskytovatele.

Přístup ke sdíleným skříním (rackům)

- přístup do sdílených racků je možný výhradně za přítomnosti obsluhy datového centra
- instalaci zařízení, umístění, montáž do sdíleného racku a připojování kabeláže smí rovněž provádět výhradně obsluha datového centra

Využijte schránku na klíče

Poblíž recepce jsou umístěny bezobslužné schránky pro úschovu drobných předmětů, které je možné si za poplatek pronajmout. Schránky se otevírají magnetickou vstupní kartou. Přístup do schránky je monitorován a záznamy jsou uchovávány. Schránku lze použít např. k předávání klíčů od zařízení mezi autorizovanými zaměstnanci zákazníka.

Doprava a odvoz zařízení

Zařízení lze do datového centra přivést kdykoli. Plánujete-li dovézt větší počet nebo objemnější zařízení, je nezbytné informovat o tom obsluhu datového centra alespoň 48 hodin předem a domluvit s ní detaily i pomoc při stěhování.

Při zavážení i odvozu zařízení je nutné vyplnit průvodní dokumenty. Formuláře průvodních dokumentů jsou k dispozici na recepci datového centra.

Je vhodné si předem připravit seznam zařízení a sériová čísla, která je třeba do průvodních dokumentů uvést.

Při stěhování můžete využít služeb datového centra

- obsluha datového centra vám ráda zapůjčí paletový rudi
- těžká břemena můžete dopravit do libovolného sálu ve všech datových centrech nákladním výtahem; obraťte se na obsluhu datového centra, poradí i ochotně poskytne asistenci
- další nestandardní služby včetně zajištění autodopravy, stěhování, přípravy racků nestandardních rozměrů či vyššího elektrického příkonu s předstihem konzultujte s obchodním zástupcem

Nechte si zařízení doručit přímo do datového centra

Zařízení si můžete nechat doručit přímo na adresu datového centra. Zásilku je třeba při doručení osobně převzít a zkontrolovat. Převzetí zásilky bez osobní přítomnosti je nezbytné nejdříve domluvit s obsluhou datového centra.

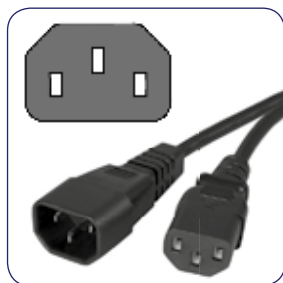
V datovém centru Nagano je možné využít skladové prostory pro uložení rozměrnějších zařízení a doplňků, v ostatních datových centrech lze uložit pouze drobné předměty u obsluhy a jen na nezbytně nutnou dobu. Úschova může být zpoplatněna.

O plánovaném doručení techniky je nezbytné informovat obsluhu datového centra nejméně 48 hodin předem.

Správné kabely pro připojení do elektrické sítě

Každý rack je vybaven dvěma nezávislými zálohovanými přívody elektrické energie. V racku jsou ukončeny lištou se zásuvkami, tzv. PDU (power distribution unit).

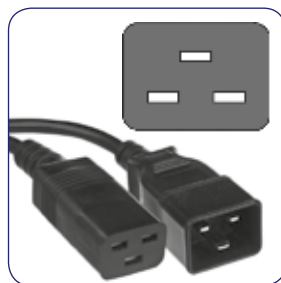
Různé racky používají lišty s různými typy zásuvek:



Kabel typu C13



Kabel typu EURO



Kabel typu C19

- sdílený Server Rack používá zásuvky EURO
- dělený Server Rack 3U, 5U používá zásuvky C13
- dělený Server Rack 10U je vybaven dvěma typy zásuvek: EURO a C13
- dělený Server Rack 20U je vybaven třemi typy zásuvek: EURO, C13 a C19
- celý rack 42U je vybaven modulární lištou PDU s možností kombinace zásuvek podle potřeby: EURO, C13, C19. Moduly lze měnit za provozu, bez nutnosti odstávky napájení

Ve výjimečných případech je možné si kabelovou redukci ze zásuvky C13 na EURO krátkodobě zapůjčit u obsluhy datového centra.

Zapojujete-li více zařízení s EURO vidlicemi do dělených serverových racků 3U nebo 5U, je vhodné si s sebou vzít i prodlužovací kabel s více zásuvkami.

Konektivita v datovém centru

Součástí všech služeb je symetrické připojení do internetu nebo do privátní MPLS sítě s definovanou rychlostí.

Zvolte připojení podle potřeby

Základním typem připojení v datovém centru je metalické vedení ukončené konektorem typu RJ-45 (Fast Ethernet nebo Gigabitový Ethernet podle zadané rychlosti). Racky 10U a větší poskytují dvě nezávislá vedení zálohovaná na straně datového centra připojením do dvou různých nezávislých aktivních prvků. U racků 1U – 5U je standardně k dispozici jedno vedení. Druhé, redundantní vedení si lze objednat za příplatek.

Za příplatek je možné gigabitové připojení realizovat prostřednictvím jednovidového (Single Mode, SMF) nebo mnohovidového (Multi Mode, MMF) optického vlákna ukončeného konektorem SC, LC anebo E2000.

Datové centrum nabízí i možnost dalších způsobů připojení, např. pronajatou linkou (Leased Line), napojením na SDH a MPLS infrastrukturu apod. Připojení se řeší vždy individuálně podle požadavků zákazníka.

Stovka veřejných IP adres na vyžádání

V hostingovém centru je možné pro přístup do internetu používat současně protokoly IPv4 i IPv6.

Přidělení veřejných IPv4 adres pro připojení do internetu je odvozeno od typu služby, kterou zákazník objednává (každá ze služeb obsahuje určitý počet IP adres). Objednání dalších veřejných IPv4 adres je možné a je zpoplatněno.

Omezení se netýká adres IPv6, jichž je každému zákazníkovi na vyžádání možné přidělit i 100 či více.

Instalace zařízení

Využijte konfigurační místnost

Pro nastavení před instalací nebo údržbu zařízení můžete v datových centrech Nagano a Hradec Králové zdarma využít konfigurační místnost. Je vybavena stoly, židlemi, monitorem s myší a klávesnicí, počítačem s připojením na internet a základní sadou nářadí a šroubů. Místnost na požádání zpřístupní obsluha datového centra.

Objednali jste si elektrické napájení ze dvou větví?

Máte-li k housingu objednány dvě větve napájení a vaše zařízení je vybaveno dvěma zdroji, je třeba zapojit jeden zdroj do PDU na pravé straně racku a druhý zdroj do PDU na levé straně. Jen tak lze zaručit maximální dostupnost napájení pro vaše servery!

Potřebujete pomoci? Neváhejte se obrátit na obsluhu!

V datovém centru je nonstop přítomna obsluha, která ráda vypomůže s instalací i při řešení většiny požadavků při instalaci.

Přímo v datovém centru si asistenci obsluhy lze vyžádat prostřednictvím recepce!

Obsluha datového centra:

- provede po datovém centru a ukáže důležitá místa
- zavede k racku
- vypomůže s přesunem zařízení, předáním klíčů apod.
- zapůjčí základní běžné nářadí
- vypomůže s kabeláží a připojením k elektrickým rozvodům
- zapojí napájení a sepne jističe
- provede drobné technické úpravy skříně (racku)
- provede úpravu zdvojené podlahy a úpravu kabeláže pod podlahou
- poskytne informace o konektivitě, IP adresách, portech apod.
- zapojí KVM přepínač, který je pro instalaci i údržbu k dispozici
- seznámí s provozním řádem a dalšími předpisy

Je důležité mít na paměti, že:

- autorizovaní pracovníci zákazníka ani třetí osoby nesmějí manipulovat se zdvojenou podlahou, tj. otevírat ji nebo vstupovat do prostoru ve zdvojené podlaze; nesmějí rovněž zasahovat do systémů instalovaných v prostorách datového centra (kabeláže, napájení apod.) či s nimi manipulovat, stejně jako narušovat nebo ovlivňovat kterékoli zařízení datového centra
- vyžaduje-li instalace jakýkoli zásah do vybavení datového centra, obraťte se vždy na obsluhu datového centra

Remote Hands: pomoc na dálku

Obsluha, která je v datovém centru přítomna nepřetržitě, poskytuje servisní a asistenční služby i na dálku (tzv. Remote Hands).

Netrmácejte se zbytečně do datového centra, vyžádejte si asistenci Remote Hands prostřednictvím zákaznické podpory.

Všechna datová centra (Brno pouze v pracovní době): 800 333 777, volba 3

Datové centrum Chodov: 725 135 576

Datové centrum Nagano: 272 080 365

Datové centrum Hradec Králové: 495 554 679

E-mail (všechna datová centra): ict_sd@o2.cz

K poskytovaným službám patří zejména:

- ověření stavu zařízení, kontrolak a displejů
- ověření správného připojení kabelů, napájení a konektivity
- restart zařízení zákazníka
- připojení KVM přepínače pro vzdálené ovládání vašeho zařízení přes internet
- výměna médií v mechanikách zařízení zákazníka

Základní služby Remote Hands jsou bezplatnou součástí všech služeb. Jejich rozsah, počet započatých hodin měsíčně, závisí na sjednaném typu služby. Služby poskytnuté nad bezplatný rámec jsou zpoplatněny.

Co Remote Hands může udělat?

- vyměnit média v mechanikách zařízení zákazníka
- ověřit stav zařízení, kontrolak a displejů
- restartovat zařízení stiskem tlačítka reset nebo odpojením od napájení
- zkontrolovat zapojení kabelů, konektivitu a napájení
- zapojit KVM přepínač pro vzdálené ovládání vašeho zařízení přes internet
- podat informace o službách datového centra

Co Remote Hands nemůže udělat?

- jakkoli zasahovat do hardwaru nebo softwaru zařízení zákazníka
- měnit parametry a rozsah služeb, to je v kompetenci obchodního zástupce

Konfigurovat je možné také na dálku přes internet

Remote Hands mohou k zařízení zákazníka připojit tzv. KVM přepínač, jehož prostřednictvím lze zařízení bezpečně obsluhovat i přes internet, aniž by bylo nutné cestovat do datového centra. KVM přepínač přenáší stisky kláves, pohyb myši a obraz z monitoru. Po zapojení sdělí Remote Hands IP adresu a přístupové údaje, s jejichž pomocí se lze k zařízení bezpečně připojit prohlížečem přes webové rozhraní.

Pomoc při potížích nebo poruše

Komu oznámit poruchu nebo potíže v provozu služby?

Zákaznický servis je k dispozici nepřetržitě:

- telefonem: 800 333 777, volba 3 – ICT služby (bezplatná nonstop linka)
- telefonem ze zahraničí: +420 720 720 073
- e-mailem: ict_sd@o2.cz

Identifikace zákazníka proběhne automaticky podle telefonního čísla, ze kterého telefonuje. Není-li číslo rozpoznáno, může se zákazník ověřit pomocí kódu CCID přiděleného při zřízení služby. CCID kód je uveden na technické specifikaci služby nebo na faktuře.

Ve výjimečných případech lze zákazníka ověřit i podle názvu a IČ společnosti s uvedením typu služby, jíž se identifikace týká.

Při ohlášení požadavku nebo poruchy je nezbytné sdělit

- identifikátor CCID, znáte-li jej
- název zákazníka
- IČ zákazníka
- název služby, např. Server Rack, Floor Space apod.
- datové centrum, kde je služba provozována
- popis požadavku nebo projevu závady
- celé jméno a telefon kontaktní osoby pro součinnost
- případný identifikátor požadavku (incidentu) zákazníka, používáte-li jej

Sdělení identifikátoru CCID výrazně urychlí identifikaci služby a samozřejmě i vyřešení požadavku.

Reakce na požadavek nebo ohlášení poruchy přijde nejpozději do 15 minut.

Další informace o stavu vyřizování požadavku či řešení poruchy lze získat na stejných telefonních číslech nebo e-mailové adrese jako pro ohlášení.

Po obnovení služby nebo vyřízení požadavku je ohlašovatel kontaktován a požádán o potvrzení funkčnosti služby či vyjádření souhlasu se způsobem vyřízení požadavku.

Jak do datového centra dojedete

Datové centrum Nagano

K Červenému dvoru 25/3156

130 00 Praha 3 – Strašnice

GPS: 50°5'1.467"N, 14°28'51.942"E



GPS

Datové centrum je umístěno v areálu Nagano u nákladového nádraží Praha-Žižkov. Přimo k budově je možné přijet autem a zdarma před ní zaparkovat. Do areálu se vjíždí přes automatickou bránu z ulice K Červenému dvoru naproti čerpací stanici. O otevření brány požádejte vrátnici pomocí interkomu umístěného před vjezdem nebo si bránu otevřete sami přiložením vstupní karty ke čtečce. Na dohled od vjezdu je i autobusová zastávka MHD Třebešín.



Datové centrum Chodov

V Lomech 2339/1

149 00 Praha 4 – Chodov

GPS: 50°1'31.156"N, 14°30'12.471"E



GPS

Datové centrum je umístěno na okraji vilové čtvrti u dálnice na Brno. Příjezd k datovému centru vede ulicemi Türkova, Starochodovská a Nad Lomy. U budovy je možné na vyhrazeném parkovišti zdarma zaparkovat. Přibližně 700 m (10 minut pěšky) od datového centra je zastávka MHD Opatov.



Datové centrum Hradec Králové

Akademika Bedrny 365/10

500 03 Hradec Králové

GPS: 50°13'6.917"N, 15°49'41.574"E



GPS

Datové centrum je umístěno v telekomunikační budově za hobbymarketem OBI. Příjezd vede po komunikaci za hobbymarketem. Vjezd do areálu je chráněn automatickou závorou. O otevření požádejte vrátnici pomocí interkomu umístěného před závorou nebo přiložte vstupní kartu ke čtečce. Před vchodem lze bezplatně parkovat. Příchod k datovým sálům v budově je od vstupní vrátnice vyznačen orientačními šipkami. Ve vzdálenosti přibližně 400 m je autobusová zastávka MHD Akademika Bedrny.



Datové centrum Brno

Polní 92/780

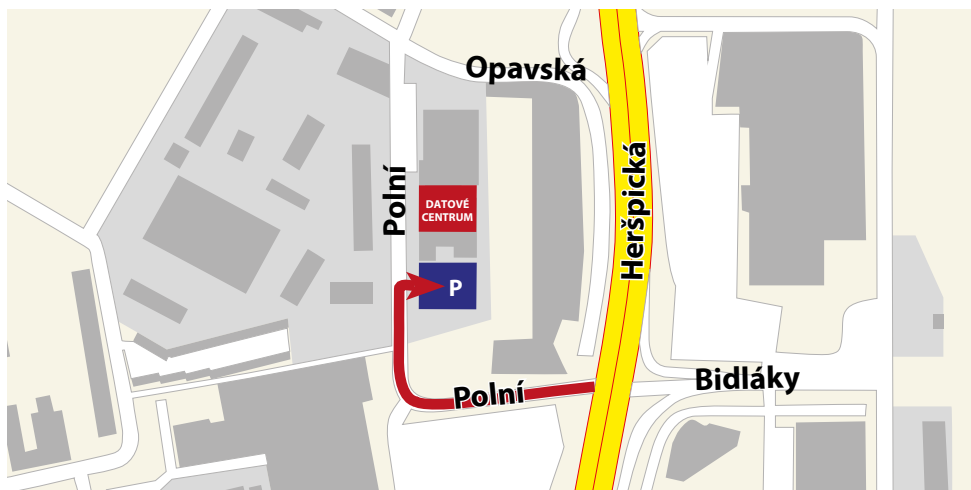
639 00 Brno-Štýřice

GPS: 49°10'43.374"N, 16°36'8.020"E



GPS

Datové centrum je umístěno poblíž hlavní čtyřproudé komunikace Heršpická. Lze k němu dojet autem a bezplatně zaparkovat na určených místech. Příjezd k centru je z ulice Heršpická. Na křižovatce s věžovým reklamním poutačem Bauhaus odbočte na ulici Polní. Ta se po chvíli stáčí doprava a hned poté na pravé straně ulice uvidíte bránu na parkoviště před datovým centrem. Otevření brány a parkování zajistí obsluha datového centra, je nutné ji bezprostředně před příjezdem kontaktovat. Asi 350 m od datového centra je autobusová zastávka MHD Strážní.



Důležité kontakty

Stáhněte si kontakty do svého mobilního zařízení a budete je mít kdykoli po ruce



Zákaznický servis

(ohlašování požadavků či poruch
a informace o průběhu jejich řešení)

Telefon: **800 333 777**, volba **3** – ICT služby

(bezplatná nonstop linka)

Telefon ze zahraničí: **+420 720 720 073**

E-mail: ict_sd@o2.cz

Datové centrum Chodov

V Lomech 2339/1

Praha 4 – Chodov

149 00

tel: **725 135 576**



Datové centrum Nagano

K Červenému dvoru 25/3156

Praha 3 – Strašnice

130 00

tel: **272 080 365**

Datové centrum Hradec Králové

Akademika Bedrny 365/10

Hradec Králové

500 03

tel: **495 554 679**



Datové centrum Brno

Polní 92/780

Brno-Štýřice

639 00

tel: **800 333 777**, volba **3**



Datová centra O₂ mají certifikaci Tier III podle Uptime Institute.