Příloha č.1

Provozní řád Datového centra Faster CZ

Adresa datového centra: Jarní 44g, 614 00 Brno

1. **Úvodní ustanovení**
    1. Provozní řád Datového centra Faster CZ (dále jen „Provozní řád“, nebo „Řád“) upravuje podmínky pro pohyb a konání osob v prostorách Datového centra provozovaného společností Faster CZ spol. s r.o. (dále jen „Poskytovatel“) na adrese Brno, Jarní 44g, PSČ 614 00.
    2. Uživatelem se pro účely tohoto Řádu rozumí subjekt, který má s Poskytovatelem uzavřenou Smlouvu o poskytování služeb Datového centra.
    3. Návštěvníkem se pro účely tohoto Řádu rozumí osoba určená Uživatelem, uvedená na Seznamu oprávněných osob.
    4. Technickým zařízením se pro účely tohoto Řádu rozumí technologie umístěné v Datovém centru, v prostoru vyhrazeném pro Uživatele.
    5. Aktuálními kontakty na pracovníky Dohledového centra Poskytovatele se rozumí telefonní číslo +420 533 433 000, +420 516 116 000, e-mailová adresa noc@faster.cz a webový portál https://dohled.faster.cz/.

2. **Definice prostor přístupných návštěvníkům**
    1. Datové centrum, dále rozdělené na bloky A, B a C je umístěno v budově společnosti Faster CZ na ulici Jarní 44g, v Brně Maloměřicích. Prostory přístupnými pro Návštěvníky se rozumí zákaznický vchod do budovy, chodba vedoucí ke vstupním dveřím Datového centra, prostory Datového centra, atrium a sociální zařízení v přízemí budovy. Pohyb Návštěvníků mimo tyto prostory je zakázán.
    2. Návštěvník datového centra zdržující se v budově a v objektu firmy Faster CZ je povinen dodržovat předpisy, související s činností v DC, se kterými byl seznámen a musí dodržovat předpisy BOZP, protipožární předpisy (PO), obecně platné předpisy, a normu 33 2000-4-41 o ochraně před úrazem elektrickým proudem. Dále musí dbát zvýšené opatrnosti tak, aby nedošlo k poškození jakéhokoliv zařízení, nebo ohrožení bezpečnosti osob.

3. **Pravidla pro autorizaci osob**
    1. Seznam oprávněných osob (dále jen "SOO") je seznam, který obsahuje jména, emailové adresy, čísla občanských průkazů nebo cestovních pasů a telefonní čísla osob, které Uživatel pověřil přístupem k Technickému zařízení. Uživatel je povinen udržovat SOO v aktuálním stavu. SOO je přílohou rámcové smlouvy.
    2. V případě, že je nezbytně nutné zajistit vstup osoby, která není uvedena na SOO, je možné provést dodatečnou autorizaci, a to tak, že Uživatel nebo jeho kontaktní osoba zašle Poskytovateli emailem na adresu noc@faster.cz žádost o dodatečnou autorizaci se jménem, telefonním číslem a číslem občanského průkazu nebo cestovního pasu dodatečně autorizované osoby. Dodatečná autorizace má pouze jednorázovou platnost. Stejný způsob autorizace platí i pro případ, kdy do Datového centra přichází osoba neuvedená na SOO v doprovodu osoby uvedené na SOO.
    3. Vyjma případu popsaného v bodě 3.2 mají do Datového centra přístup pouze osoby uvedené na SOO. Jakékoli porušení těchto pravidel může mít za následek odstoupení od smlouvy ze strany Poskytovatele.
    4. Uživatel je povinen seznámit všechny osoby, kterým umožnil vstup do Datového centra s tímto Provozním řádem. Za jejich činnost a chování, popř. za škody jimi způsobené, zodpovídá Uživatel.

4. **Přístup do Datového centra**
    1. Datové centrum je Návštěvníkům přístupné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu pokud není ve smlouvě stanoveno jinak.
    2. Návštěvník musí být prokazatelně seznámen s provozním řádem, s bezpečnostním a protipožárním předpisem platným pro datové centrum, dále pak s pravidly vstupu do datového centra. Termín první návštěvy, při které bude tato osoba prokazatelně s výše uvedeným seznámena, si dojedná

s pracovníkem Dohledového centra. Každý návštěvník je povinen být prokazatelně proškolen pro zajištění bezpečnosti a ochrany zdraví a dodržení požárních předpisů dle § 101 odst. 5 zákoníku práce (ZP).

3. Před vstupem do budovy se Návštěvník musí nejprve telefonicky nahlásit na linku Dohledového centra (kontakty viz. bod 1.5). Návštěvník vstupuje do budovy Datového centra zákaznickým vchodem, kde vyčká na příchod pracovníka Dohledového centra, který provede autorizaci vstupu. Návštěvník je povinen předložit občanský průkaz či cestovní pas, který je evidován v SOO. Poté návštěvník použije přístupový chip na vnitřním terminálu zákaznického vchodu pro přihlášení se za pomoci jednorázového číselného kódu, který mu poskytne pracovník Dohledového centra. Následně použije přístupový čip pro vstup do Datového centra a přístup ke své technologii. Jestliže Uživatel nemá přidělený vlastní čip, doprovodí jej pracovník Dohledového centra až k jeho zařízení v Datovém centru.
4. Přístupový čip je vydáván Uživatelům majícím službu rack hosting bezplatně v počtu 1 ks čipu. Pokud Uživatel potřebuje více než jeden přístupový čip, budou mu vystaveny další oproti vratné záloze v maximálním počtu 10 kusů.
5. V prostorách, kde je umístěno technické zařízení, smí Návštěvník vykonávat pouze činnosti související s instalací a provozem jeho Technických zařízení. Jakákoli manipulace se sdílenými, nebo jinými technologiemi je zakázána.
6. Pro zachování efektivního fungování datového centra musí být instalace veškerých technických zařízení prováděna v souladu s pravidly umisťování hardware dle Schématu rozmístění zařízení v racku. Toto schéma je k dispozici v prostorech datových center, na webových stránkách a u personálu datového centra. Při nedodržení pravidel instalace může být Uživatel vyzván k úpravě umístění svých technologií. Pokud poté nedojde k nápravě, může Poskytovatel účtovat Uživateli poplatek za zvýšené náklady na provoz.
7. Pohyb návštěvníka v Datovém centru je monitorován kamerami, které sledují zaměstnanci Poskytovatele. Kamerový záznam je ukládán. Kamerový systém je provozován v souladu s příslušnými ustanoveními zákona č. 101/2000 Sb. o ochraně osobních údajů v platném znění.
8. Při odchodu z prostor Datového centra kontaktuje Návštěvník pracovníka dohledového centra a informuje ho o svém odchodu. Poté na vnitřním terminálu zákaznického vchodu do budovy použije přístupový čip (pokud mu byl vydán) pro odhlášení.
9. V případě, že si Návštěvník chce odnést, přinést nebo vyměnit své Technické zařízení, musí tuto skutečnost předem nahlásit pracovníkovi Dohledového centra, který zajistí sepsání protokolu o aktuální změně počtu či typu Technického zařízení v Datovém centru. Sepsání patřičného protokolu není vyžadováno pouze při umístnění, výměně či odnosu uživatelského Technického zařízení u Uživatelů využívajících službu rack housing. Takový Uživatel má však povinnost o této změně informovat pracovníka Dohledového centra.
10. Návštěvník smí odnášet z Datového centra své Technické zařízení pouze v případě, že má uhrazeny veškeré své závazky vůči Poskytovateli.
11. Je zakázáno zanechávat ve společných prostorách Datového centra jakákoliv technická zařízení či jiný materiál. Pokud se tak stane, bude Uživatel v případě první takové situace upozorněn a v každém dalším případě mu bude ze strany Poskytovatele účtován manipulační poplatek 1000 Kč bez DPH.
12. Instalovat nové Technické zařízení smí Návštěvník ve sdílených stojanech pouze po předchozí domluvě s pracovníkem určeným Poskytovatelem.
13. Instalovat kabeláž mimo Smlouvou vyhrazený technologický prostor je přísně zakázáno.
14. Je zakázáno vstupovat do prostoru Datového centra s potravinami, nápoji, zvířaty, rozměrnými zavazadly, v silně znečištěném oděvu a bez použití návleků na obuv.
15. Osoby, o kterých se Poskytovatel domnívá, že jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebudou do Datového centra vpuštěny.
16. V celém objektu je přísný zákaz kouření a manipulace s ohněm. Návštěvník se smí zdržovat v prostorách Datového centra jen po dobu nezbytně nutnou k vykonání prací, k jejichž provedení je ze Smlouvy oprávněn.
17. Další práva a povinnosti Uživatele jsou definovány ve Smlouvě a všech jejích součástech.
18. Vznikla-li v souvislosti s porušením povinností plynoucí z tohoto Řádu Uživatelem nebo Návštěvníkem škoda, je Poskytovatel oprávněn požadovat úhradu nákladů za nápravu.
19. V případě hrubého porušení nebo opakovaného porušení tohoto Řádu či smluvních ujednání vázaných k službám Datového centra je Poskytovatel oprávněn odstoupit od smlouvy.

5. **Omezení služeb z důvodu údržby**

1. Pro zajištění plánované údržby zařízení a pro zajištění prací, souvisejících s rozvojem technické infrastruktury telekomunikační sítě Poskytovatele jsou vymezeny pravidelné časové intervaly – tzv. „servisní okna“, a to v následujících dnech a hodinách:

a) Servisní okno „A“: každé úterý v lichém kalendářním týdnu v době od 01:00 do 05:00 hodin;

b) Servisní okno „B“: každá sobota v sudém kalendářním týdnu v době od 14:00 do 19:00 hodin.

Servisní okno „A“ je Poskytovatel oprávněn využít bez omezení, včetně prací, které se projeví výpadkem velké části sítě, čímž může dojít k omezení či přerušení poskytování Služby.

Servisní okno „B“ slouží pro provádění prací, které nelze provádět v nočních hodinách, přičemž i tyto práce se mohou projevit výpadkem velké části sítě, čímž může dojít k omezení či přerušení poskytování Služby.

Poskytovatel je povinen oznámit Účastníkovi svůj úmysl využít servisního okna předem, a to s nejméně týdenním předstihem.

6. **Síťová bezpečnost**
    1. Uživatel smí na svých serverech ve sdílených segmentech využívat pouze IP adresní prostor přidělený Poskytovatelem. Není přípustné používat jiné IP adresy, jiné síťové masky ani privátní IP rozsahy. Použití MAC adres, které nejsou globálně unikátní (MAC adresy s nastaveným bitem Locally administered address a MAC adresy virtuální, používané např. VRRP a XEN) je možné pouze po předchozí konzultaci s Poskytovatelem. Veškeré změny na ethernetovém segmentu jsou zaznamenávány a archivovány. Porušení tohoto pravidla bude mít za následek deaktivaci příslušného portu na přepínači Poskytovatele.
    2. Poskytovatel je oprávněn okamžitě odpojit od datové sítě server ohrožující svým chováním infrastrukturu Poskytovatele, rozesílající spam či server snažící se o kompromitaci ostatních, zejména pak, stane-li se server součástí (D)DoS útoku.
    3. Není dovoleno spouštění DHCP serveru či IPv6 RA ve sdílených segmentech.

7. **Získání přístupového čipu a jeho používání**
    1. Uživatel, kterému rozsahem využívaných služeb náleží čip, obdrží jeden zdarma. Při převzetí podepíše Protokol o převzetí.
    2. Uživatel je povinen dodržovat pravidla stanovená v tomto Provozním řádu.
    3. V případě, že již čip Uživatel nebude dále vyžívat, je povinen jej na vlastní náklady vrátit Poskytovateli.
    4. Uživatel je povinen nakládat s čipem tak, aby v maximální možné míře zabránil jeho zneužití, odcizení nebo ztrátě.
    5. Uživatel je povinen případnou ztrátu nebo odcizení neprodleně hlásit Poskytovateli.
    6. V případě ztráty nebo odcizení účtuje Poskytovatel Uživateli smluvní pokutu ve výši 10 000 Kč bez DPH.

8. **Závěrečná ustanovení**
    1. Vstupem do Datového centra je Návštěvník vázán tímto Provozním řádem.
    2. Tento Provozní řád může být Poskytovatelem kdykoliv změněn i bez předchozího upozornění. Aktuální verze Řádu je k dispozici v listinné formě u vstupu do Datového centra.

Tento Provozní řád je platný a účinný od 1.9.2026