

## Provozní řád Datacentra Casablanca INT

provozovaného společností Casablanca INT s.r.o. na adrese:  
Vinohradská 184, 130 52 Praha 3

### 1. Úvodní ustanovení

- 1.1 Provozní řád Datacentra Casablanca INT (dále jen „Provozní řád“, nebo „Řád“) upravuje podmínky pro pohyb osob v prostorách Datacentra provozovaného společností Casablanca INT s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) na adrese: Vinohradská 184, 130 52 Praha 3 (dále jen „Casablanca“).
- 1.2 Zákazníkem se pro účely tohoto Řádu rozumí subjekt, který má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu o poskytování služby ServerHousing.
- 1.3 Návštěvníkem se pro účely tohoto Řádu rozumí osoba určená Zákazníkem, uvedená na Listu autorizovaných osob.
- 1.4 Aktuálními kontakty na pracovníky Dohledového centra Poskytovatele se pro účely tohoto Řádu rozumí tel. čísla +420 270 000 235.

### 2. Definice prostor přístupných návštěvníkům

- 2.1 Datacentrum, přístupné Návštěvníkům, se skládá z:
  - housingových místnosti HC2 (přízemí)
  - housingové místnosti HC5 (podlaží S2 – druhý suterén)
  - housingové místnosti HC16 (16. patro)
  - housingové místnosti HC6 (podlaží S1 – první suterén)
  - housingové místnosti HC7 (podlaží S2 – druhý suterén)
  - housingové místnosti HC8 (podlaží S2 – druhý suterén)

Části Datacentra (HC2, 5, 6, 7, 8, 16) jsou přístupné dle služeb poskytovaných Zákazníkoví.

### 3. Pravidla pro autorizaci osob

- 3.1 „List autorizovaných osob“ je seznam, který obsahuje jména a čísla občanských průkazů nebo cestovních pasů osob, které Zákazník pověřil přístupem k Technickému zařízení. Zákazník je povinen udržovat tento seznam v aktuálním stavu.
- 3.2 V případě, že je nezbytně nutné zajistit vstup osoby, která není na Listu autorizovaných osob, je možné provést dodatečnou autorizaci, a to tak, že Zákazník nebo jeho kontaktní osoba zašle Poskytovateli emailem na adresu [info@casablanca.cz](mailto:info@casablanca.cz), nebo faxem na číslo +420 270 000 277 potvrzení o dodatečné autorizaci se jménem a číslem občanského průkazu / cestovního pasu dodatečně autorizované osoby anebo v případě doprovodu může provést autorizaci osobně. Osoba, která není na Listu autorizovaných osob, vyplní Protokol o jednorázovém vstupu a nechá ho před vstupem potvrdit pracovníkem Poskytovatele. Protokol musí obsahovat iniciály Návštěvníka, který vstup autorizoval, ať už je fyzicky přítomen nebo provedl autorizaci emailem či faxem.
- 3.3 Vyjma případu popsaného v bodě 3.2 mají do Datacentra přístup pouze osoby uvedené na Listu autorizovaných osob, jakékoli porušení těchto pravidel může mít za následek odstoupení od smlouvy ze strany Poskytovatele.

- 3.4 Zákazník je povinen seznámit všechny osoby, kterým umožnil vstup do Datacentra, s tímto Provozním řádem. Za jejich činnost a chování, popř. za škody jimi způsobené, Zákazník odpovídá.

#### **4. Přístup do Datacentra**

- 4.1 Datacentrum je Návštěvníkům přístupné 24 hodin denně, 7 dní v týdnu.
- 4.2 Návštěvníci se nejprve musí nahlásit na vrátnici budovy Vinohradská 184, kde bude ověřena jejich totožnost a platnost přístupové čipové karty.
- 4.3 Pokud Návštěvník nemá ještě vystavenou přístupovou kartu, ale zároveň je na Listu autorizovaných osob, kontaktuje Dohledové centrum Poskytovatele a dojde k bezplatnému vydání osobní karty.
- 4.4 V případě, že Návštěvník není na Listu autorizovaných osob a nebyl ani dodatečně autorizován podle bodu 3.2, nebude Návštěvníkovi vstup do housingového centra umožněn.
- 4.5 Po vydání karty může Návštěvník projít přístupovou chodbou a pomocí osobní čipové karty do jemu vyhrazených housingových prostor. V případě, že je zařízení zamčeno v uzamykatelném boxu nebo racku a Návštěvník postrádá přidělené klíče, je povinen telefonicky kontaktovat pracovníky Dohledového centra Poskytovatele a jeho technologie mu budou na požádání zpřístupněny po opětovném ověření jeho oprávnění k přístupu. Návštěvník vyplní Protokol o zpřístupnění serveru včetně přesného označení lokace zpřístupňovaného serveru.
- 4.6 Před vstupem do prostoru Datacentra je Návštěvník povinen si nazout ochrannou obuv, která je k dispozici v přístupové chodbě. V případě porušení povinnosti dle tohoto bodu, je návštěvník povinen uhradit Poskytovateli pokutu ve výši 500,- Kč.
- 4.7 V prostorách, kde je umístěno Technické zařízení, Návštěvník může vykonávat pouze činnosti, ke kterým je oprávněn Smlouvou.
- 4.8 Pohyb návštěvníka v Datacentru 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.
- 4.9 Pro odchod z prostor Datacentra použije Návštěvník osobní čipové karty a na vrátnici objektu provede odhlášení. Pokud je potřeba uzamknutí technologií, informuje o tomto Návštěvník pracovníky Dohledového centra Poskytovatele telefonicky před odchodem z housingové místnosti.
- 4.10 V případě, že si Návštěvník chce odnést své Technické zařízení, musí tuto skutečnost předem nahlásit zaměstnanci Dohledového centra, který zajistí, že bude sepsán protokol o výnosu technického zařízení.
- 4.11 Návštěvník smí odnášet z Datacentra své Technické zařízení pouze v případě, že má uhrazeny všechny závazky vůči poskytovateli.
- 4.12 Je zakázáno zanechávat ve společných prostorách Datacentra jakákoli technická zařízení či jiný materiál. Pokud se tak přesto stane, bude Zákazník poprvé upozorněn a v každém dalším případě bude účtován manipulační poplatek 1000,- Kč.
- 4.13 Instalovat nové Technické zařízení smí Návštěvník ve sdílených stojanech pouze po předchozí domluvě s pracovníkem určeným Poskytovatelem.
- 4.14 Instalovat kabeláž mimo Smlouvou vyhrazený technologický prostor je přísně zakázáno.

- 4.15 Je zakázáno vstupovat do prostoru Datacentra s potravinami, nápoji, zvířaty nebo rozměrnými zavazadly.
- 4.16 Osoby, o kterých se Poskytovatel domnívá, že jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebudou do Datacentra vpuštěny.
- 4.17 V celém objektu je přísný zákaz kouření a manipulace s ohněm. V prostorech Datacentra jsou požární čidla a bezpečnostní požární systém, za jejich bezdůvodnou aktivaci účtuje Poskytovatel Zákazníkovi pokutu ve výši 10.000,- Kč.
- 4.18 Návštěvník se smí zdržovat v prostorách Datacentra jen po dobu nezbytně nutnou k vykonání prací, k jejichž provedení je oprávněn Smlouvou.
- 4.19 Zákazník má dle Smlouvy právo na vzdálený reset svého zařízení na telefonickou žádost po náležité autorizaci. Reset se standardně provádí přerušením napájení serveru. Na výslovnou žádost zákazníka může být použito tlačítko reset. Pokud nejsou ovládací prvky serveru náležitě přístupné a jednoznačně označené, nebude reset proveden.
- 4.20 Další práva a povinnosti Zákazníka jsou definovány ve Smlouvě a všech jejích součástech.

## 5. Využívání sdílených prostředků

- 5.1 V Datacentru mají zákazníci k dispozici v každé místnosti pojízdný monitor a klávesnici (konzole). Monitory, měřicí přístroje a další zařízení potřebná k servisu je možno zapojovat pouze do vyhrazených elektrických zásuvek mimo hlavní zálohované energetické okruhy.
- 5.2 Konzole tvoří nedílný celek a je zakázáno příslušenství mezi jednotlivými konzolemi přesunovat, pod pokutou specifikovanou v bodu 4.12.
- 5.3 V případě zjištění závady na konzoli je povinností Zákazníka neodkladně o tomto informovat pracovníky Dohledového centra Poskytovatele.
- 5.4 Sdílené prostředky mají právo využívat všichni Návštěvníci Datacentra.
- 5.5 V případě, že tyto prostředky potřebuje další Zákazník Poskytovatele a Návštěvník využívá tyto prostředky déle než 60 minut, má na ně nárok Návštěvník, který přišel jako první po Návštěvníkovi, který prostředky právě využívá.
- 5.6 V případě, že Zákazník potřebuje na svém zařízení provádět časově náročné úpravy přímo v místnosti Datacentra, je třeba, aby je nahlásil Poskytovateli jeden pracovní den předem. V takovém případě mu Poskytovatel zajistí monitor a klávesnici pouze pro jeho potřebu.
- 5.7 V serverovnách HC2 – 8 je možno využít pro připojení vlastního notebooku veřejnou wi-fi síť (802.11b, SSID casablanca) či nainstalované ethernetové zásuvky na zdech a sloupech.
- 5.8 Poskytovatel si vyhrazuje pravidelně servisní okno pro práce na své infrastruktuře s možností ovlivnit provoz Zákazníka a to následujícím způsobem. Vždy první neděli v měsíci v rozmezí 4:00 až 6:00 má Poskytovatel právo omezit na dobu nezbytně nutnou, ne však delší než 10 minut, odebírané služby. Předpokládané využití je 2 - 3x ročně pro bezpečnostní updaty softwaru přístupových přepínačů a směrovačů. V případě delší plánované údržby bude Poskytovatel kontaktovat zákazníka 1 týden předem.

## 6. Provozní opatření

- 6.1 Zákazník instaluje svá zařízení s ohledem na obecně uznávané standardy. Především dbá na správné proudění vzduchu a dodržování směru instalace zařízení ve smyslu studené - teplé uličky, je-li přítomna.
- 6.2 V serverovnách vybavených uzavřenou studenou uličkou je třeba dbát na její trvalé uzavření. Design technologií v racku zákazníka musí v maximální míře umožňovat zaslepení nevyužitých pozic k udržení vzduchotechnického přetlaku ve studené uličce. Pouze tímto je dosaženo optimálního chlazení všech instalovaných technologií.
- 6.3 V případě potřeby lze kdykoli konzultovat způsob instalace konkrétního zařízení s personálem dohledového centra.

## 7. Síťová bezpečnost

- 7.1 Zákazník 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.
- 7.2 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.
- 7.3 Není dovoleno spouštění DHCP serveru či IPv6 RA ve sdílených segmentech.
- 7.4 Pro management svých zařízení může Zákazník instalovat vlastní wifi access-point po schválení příslušným pracovníkem Poskytovatele. Tento nesmí být veřejně přístupný a nesmí rušit wifi-zone Poskytovatele.

## 8. Závěrečná ustanovení

- 8.1 Vstupem do Datacentra Casablanca INT je Návštěvník vázán tímto Provozním řádem.
- 8.2 Tento Provozní řád může být Poskytovatelem změněn. Aktuální verze Řádu je k dispozici u vstupu do Datacentra.
- 8.3 Tento Provozní řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1. 7. 2016.