

# **Provozní řád**

## **DATOVÉ CENTRUM ELBRUS**

### **Česká Třebová**

Poskytovatel:

SecurityNet.cz s.r.o., U velorexu 1301, 564 01 Žamberk  
IČO: 27501418, DIČ: CZ27501418

a

GTT a.s., Hornátecká 1772/19, 180 00 PRAHA 8  
IČO: 63080605, DIČ: CZ63080605

## **Obsah:**

- 1 Platnost
- 2 Úvod
- 3 Postupy zřizování, změn a ukončení služeb
- 4 Režim vstupů
- 5 Bezpečnost a ochrana
- 6 Technické zásady instalací
- 7 Dohledové pracoviště
- 8 Ohlašování změn a poruch
- 9 Závěrečná ustanovení

# 1 Oblast platnosti

Tento Provozní řád je platný pro všechny uživatele služeb a účastníky provozu DC ELBRUS (dále jen DCE). Pro účely tohoto Provozního řádu se účastníkem provozu rozumí každá osoba, která je přítomna provozu v technologických prostorách DCE.

## 2 Úvod

Provozní řád popisuje podmínky pro poskytování kolokačních služeb a další závazné postupy, které jsou spojeny se službami a provozem DCE, ve kterém **poskytovatel** zajišťuje výše uvedené služby jejich uživatelům.

**Uživatelem** služby se rozumí smluvní partner, který má s poskytovatelem uzavřenou platnou Smlouvu o poskytování kolokačních služeb.

## 3 Postupy zřizování, změny a ukončení služeb

### Zřízení služby

Po uzavření **Smlouvy o poskytování kolokačních služeb** projedná poskytovatel s uživatelem jeho požadavky na vybavení skříní, na napájení zařízení a propojovací (datové) kabely při zřízení služby. O dohodnutém řešení vyhotoví poskytovatel písemný záznam se stanovením podmínek a postupu instalace.

Uživatel je povinen při instalaci zařízení do jím pronajatého prostoru vždy nahlásit poskytovateli místo umístění, typ zařízení, štítkovou spotřebu elektrické energie a způsob připojení na rozvod elektrické energie poskytovatele.

Po zprovoznění služby poskytovatel prokazatelně zadokumentuje instalovaná zařízení. Uživatel nemá právo na náhradu za ztrátu zařízení a vybavení, které nebylo řádně zadokumentováno ve smyslu tohoto Provozního řádu, pokud nebylo smluvně sjednáno jinak.

Poskytovatel zajistí nezbytnou aktivní součinnost při řešení problémů spojených s instalací a provozem jejich zařízení.

### Změny a údržba instalovaných zařízení

V průběhu poskytování služby nesmí být bez vědomí poskytovatele v technologických prostorách DC mimo skříně nic volně ponecháno nebo skladováno, včetně měřicích přístrojů, náradí a montážních pomůcek.

Pokud uživatel odnáší z prostor DCE svoje technické zařízení nebo jeho vybavení, požaduje poskytovatel, aby mu tuto skutečnost oznámil, není-li stanoveno smlouvou jinak.

Připojení zařízení smí být provedeno pouze na provozovatelem určené zásuvkové obvody. Pokud je potřeba počet zásuvkových přípojných míst zvýšit, může uživatel požádat provozovatele o takovéto rozšíření za smluvní cenu nebo může uživatel pro

toto použít rozšiřující zásuvkové lišty nebo prodlužovací šňůry. V tomto případě však plně zodpovídá za správnost připojení s ohledem na funkčnost a proudové zatížení podle příslušných platných norem. V případě použití neodpovídajícího zařízení je uživatel plně odpovědný za případné vzniklé provozní a majetkové škody.

### **Zrušení služby**

Po ukončení využívání poskytovaných služeb se uživatel dohodne předem s poskytovatelem na termínu a celkovém postupu demontáže vybavení a technických zařízení. Zařízení musí být demontována nejpozději ke dni ukončení platnosti Smlouvy o poskytování služby, pokud není smluvně ujednáno jinak.

Před vlastním převzetím a odnesením zařízení musí poskytovatel ověřit totožnost a přístupová práva uživatele k vyčleněnému prostoru, resp. skříni.

Pověřené osoby uživatele a poskytovatele společně zkontrolují předávané vybavení a technické zařízení. Na základě kontroly společně sepíší protokol o ukončení služby, který bude obsahovat identifikaci uživatele, datum a čas, soupis předávaných zařízení, jméno a podpis přebírajícího, jméno a podpis předávajícího, apod.

## **4 Režim vstupů**

### **Obecně**

Veškeré osoby, které vstupují do prostor DCE jsou povinny dodržovat pokyny Provozního řádu a počínat si tak, aby neohrozily vlastní bezpečnost a bezpečnost ostatních osob a aby byla zajištěna maximální bezpečnost provozu zařízení uživatelů, resp. služeb poskytovaných DCE.

Pro všechna pracoviště DCE platí režim řízené kontroly vstupu a pohybu oprávněných osob a návštěv.

Osoby vstupující do prostor DCE nesmí být pod vlivem omamných látek, nesmí vnášet střelné zbraně, střelivo, výbušné předměty, hořlavé předměty nebo jinak nebezpečné předměty a předměty, které jsou v rozporu s obecně závaznými předpisy nebo veřejným zájmem.

V celém objektu je přísně zakázáno kouřit či manipulovat s otevřeným ohněm!

V případě nesplnění stanovených podmínek nemusí být do jejich opětného naplnění osoba vpuštěna do prostor DCE, nebo může být vpuštěná osoba z prostor DCE vykázána.

Osoba v prostorech DCE nesmí umožnit přístup neoprávněným osobám do prostor DCE, na střechu objektu a do kabelových šachet.

### **Oprávnění vstupu**

Do prostor DC mohou vstupovat pouze oprávněné osoby, které mají k tomu účelu vydáno od poskytovatele platné oprávnění ke vstupu.

Ostatním osobám může být povolen vstup do prostoru DC pouze na základě jednorázového oprávnění vydaného poskytovatelem a v doprovodu určené osoby poskytovatele. Osoba s jednorázovým oprávněním se pro účely tohoto Provozního řádu považuje za návštěvu a nemůže samostatně bez dohledu oprávněné osoby poskytovatele vykonávat žádné montážní a servisní práce.

Vydaná oprávnění jsou nepřenosná a ostraha objektu i pověřené osoby poskytovatele jsou povinny je vždy řádně ověřit.

## **Oprávněné osoby**

Okruh oprávněných osob tvoří:

- pověřené osoby poskytovatele, tj. pověření zaměstnanci SecurityNet.cz s.r.o.
- pověřené osoby uživatele, který má s poskytovatelem uzavřenu platnou Smlouvu o poskytování kolokačních služeb,
- pověřené osoby dodavatelů poskytovatele, případně uživatelů,
- pověřené osoby pro obslužné činnosti objektu s omezením dle působnosti (servis, úklid, ostraha apod.).

V rámci výše uvedeného okruhu osob se dále rozlišují osoby:

- se vstupem neomezeným (kdykoliv a bez doprovodu),
- se vstupem omezeným (denní dobou, pouze do vymezených prostor, doprovodem další oprávněné osoby).

Oprávněné osoby jsou uvedeny na **Seznamu oprávněných osob**, který vydává poskytovatel. Seznamy oprávněných osob poskytovatele a uživatelů se vstupem neomezeným, nebo s určením rozsahu jejich oprávnění ke vstupu, jsou uloženy na dohledovém pracovišti DCE. Službu dohledového pracoviště vykonává pro poskytovatele DISPEČINK KABELOVÉ TELEVIZE CZ s.r.o., provozovna Česká Třebová, Nádražní 115.

### **Provozní doba a kontakty dohledového pracoviště**

V pracovních dnech (po-pá) – dispečink: 7:00 – 21:00h

telefon: 464 600 641, mobil: 702 001 373, mail: [dispecink@ktcz.eu](mailto:dispecink@ktcz.eu)

Všechny změny Seznamu oprávněných osob daného uživatele musí být provedeny jako nově vydaný celý seznam s uvedením data vydání a doby jeho platnosti. Maximální doba platnosti Seznamu oprávněných osob je 12 měsíců není-li smluvně stanoveno jinak. Uživatel je povinen neprodleně nahlásit poskytovateli ukončení oprávnění vstupu pro osoby, které již toto oprávnění vstupu nevyužívají.

## Proces pověření

Oprávnění ke vstupu uděluje určený pracovník poskytovatele, který je zodpovědný za provoz DCE na základě písemné žádosti statutárního zástupce nebo jím písemně pověřené osoby uživatele, se kterým je uzavřena Smlouva na poskytování kolokačních služeb.

Žádost musí obsahovat:

- obchodní jméno společnosti,
- kontaktní osobu uživatele pro případy pochybností,
- seznam oprávněných osob obsahující jméno a příjmení,
- identifikační údaj (např. rodné číslo, číslo občanského průkazu, číslo pasu apod.),
- účel vstupu a jeho časové vymezení.

## Rozdělení oprávnění

Podle účelu a rozsahu činnosti oprávněných osob se přidělují oprávnění ke vstupu

- **neomezená časově**, tj. s možností vstupu 24 hod. denně, každý den v roce,
- **neomezená prostorově**, tj. s možností vstupu do všech prostor DC včetně kabeloven, kabelových šachet a na střechu objektu,
- **omezená časově**, např.
  - pouze na pracovní dny od 8,00 do 18,00 hod.
  - jednorázově na určený den a vymezenou dobu,
- **omezená prostorově**, např. s možností vstupu pouze
  - do kabeloven, nebo
  - na střechu, či
  - do technologického sálu nebo jiné určené místnosti,
- **omezená doprovodem** oprávněné osoby poskytovatele nebo správy objektu.

Uvedená omezení pro oprávnění vstupu lze libovolně kombinovat.

## Doby vstupu

Do pronajímaných technologických prostor DCE je vstup možný kterýkoliv den v týdnu po celých 24 hodin při dodržení časových a prostorových omezení vydaných oprávnění ke vstupu a všech podmínek pro vstup a práci v DCE.

## Postup při vstupu do DC

Oprávněná osoba při vstupu do DCE provede odblokování hlavních vstupních dveří určeným oprávněně poskytovatelem vydaným čipem. Dveře se automaticky

odemknou pomocí elektromechanické závory. Po vstupu do vestibulu provede uživatel v pracovní době dohledového pracoviště ohlášení vstupu do DCE na vnitřní telefonní linku nebo na mobilní telefon dohledového pracoviště a sdělí za jakým účelem do DCE vstupuje, případně jak dlouho se v prostorách bude nacházet. Mimo pracovní dobu dohledového pracoviště tato povinnost odpadá.

Při vstupu na datový sál musí oprávněná osoba k automatickému otevření dveří provést autentifikaci biometrických údajů na čtecím zařízení umístěným vpravo od vstupních dveří na datový sál.

Oprávněná osoba se nesmí zbytečně zdržovat v prostorách DC.

Při odchodu z datového sálu stiskne oprávněná osoba tlačítko vlevo od dveří při východu z technologického sálu, aby došlo k automatickému otevření dveří k opuštění prostoru technologického sálu.

Vstupní dveře do prostor DCE a do technologického sálu jsou opatřeny samouzavíracím systémem. Není dovoleno jakkoliv bránit dovření a zajištění dveří elektronickým zabezpečovacím systémem.

Při odchodu z prostor DCE je uživatel povinen zhasnout a ověřit uzavření dveří. V pracovní době dohledového pracoviště je uživatel povinen nahlásit odchod z DCE na vnitřní telefonní linku nebo na mobilní telefon dohledového pracoviště.

## 5 Bezpečnost a ochrana

Všechny osoby oprávněné k činnostem v technologických prostorách DCE a na anténách nosičích na střeše objektu podléhají povinnosti pravidelného školení v oblastech bezpečnosti práce, ochrany zdraví při práci a protipožární ochrany. Za tato školení a jejich evidenci jsou odpovědní zaměstnavatelé oprávněných osob.

Všechny osoby, které se zdržují v DCE, jsou obecně povinny dodržovat závazné předpisy z oblasti bezpečnosti práce a ochrany zdraví při práci, protipožární ochrany a ustanovení vyhlášky č. 50/1978 Sb. pro práci na elektrických zařízeních, při práci na anténách nosičích na střeše objektu ustanovení nařízení vlády č. 362/2005 Sb. a směrnice 2001/45/ES pro práci ve výškách a nad volnou hloubkou, dále tento Provozní řád, Požární a poplachové směrnice DCE a zdržet se veškerých činností, které by mohly ohrozit bezpečnost a zdraví přítomných osob, nebo způsobit majetkovou nebo jinou újmu.

Ve všech technologických prostorách platí přísný zákaz kouření nebo manipulace s otevřeným ohněm. Dále není možné používat lokální zdroje tepla (trafopájedlo, horkovzdušná pistole, atd.). V těchto prostorách jsou instalována protipožární čidla, která mohou signalizovat požár a aktivovat instalované stabilní hasící zařízení. V případě vyvolání planého poplachu bude od zjištěného viníka vyžadována náhrada škody a finanční sankce.

Všechny vnitřní i vnější prostory DCE jsou trvale monitorovány kamerovým systémem s digitálním záznamem obrazu. Na tuto skutečnost jsou vstupující osoby upozorněny.

Obecnou povinností je udržovat v technologické části čistotu, pořádek a volné únikové cesty. Ve všech prostorách DC není dovoleno řezání, pilování a ostatní činnosti, při

kterých vzniká prach a nečistoty. Dále není možno provádět činnosti, při kterých dochází k ionizaci vzduchu, neboť může dojít k nevratné aktivaci stabilního hasicího zařízení. V případě pochybností o činnostech, které chce uživatel provádět v prostorách DC, je třeba záměr plánované činnosti předem konzultovat s oprávněnou osobou poskytovatele.

Volné ponechávání jakýchkoliv předmětů v technologických prostorách je zakázáno. Zařízení i měřicí přístroje mohou být umístovány pouze do vyhrazených částí technologických skříní. Předměty, volně zanechané po ukončení činnosti v prostorách sálu bez souhlasu oprávněné osoby poskytovatele, budou po 24 hodinách umístěny na 14 dnů do skladu DCE. Pokud si je do uplynutí této lhůty nevyzvedne oprávněná osoba uživatele, budou zlikvidovány. Náklady na likvidaci budou vyfakturovány uživateli.

Uživatel je povinen umožnit oprávněným osobám poskytovatele kontrolu užívaných prostor a umožnit výkon dohodnutých služeb (např. úklid, servis, apod.).

V provozních technologických místnostech smí uživatel vstupovat pouze do prostor pro něj smluvně vyhrazených. Nesmí zasahovat do propojovacích kabelů pod zdvojenou podlahou, nad řadami skříní a v kabelových šachtách. Jejich instalaci zabezpečuje výhradně poskytovatel.

Uživatel nesmí zasahovat do technických zařízení poskytovatele a jiných uživatelů služeb DCE. Uživatel je zároveň povinen jednat tak, aby předcházel vzniku možného poškození ostatní rozmístěné technologie.

Po ukončení prováděných prací je nutno vše uvést do původního stavu a vždy před opuštěním provozních prostor po sobě dočista uklidit. V případě nedodržení této zásady odstraní zanechané věci poskytovatel na náklady uživatele.

Všechna instalovaná zařízení uživatelů musí splňovat bezpečnostní požadavky stanovené v zákoně č. 22/1997 Sb. a nařízení vlády č. 17/2003 Sb. Umístěná rádiová zařízení musí splňovat požadavky na ochranu obsluhy před elektromagnetickým zářením.

## **Odpovědnost za škody**

Uživatel je povinen dodržovat předpisy Provozního řádu pro vstup osob do prostorů DCE. Zejména nesmí umožnit přístup neoprávněným osobám do prostor DCE, na střechu objektu a do kabelových šachet. Každá osoba, která vstoupí do provozních prostor DCE, je odpovědná za škody, jež svým jednáním, které by nebylo v souladu s obecně závaznými předpisy, s tímto Provozním řádem a dalšími relevantními dokumenty způsobí.

Jestliže je kterákoliv osoba přítomná v DCE svědkem mimořádné události, je povinna o tom neprodleně informovat dohledové pracoviště DCE nebo oprávněné osoby poskytovatele.

Oprávněné osoby uživatele provádějící instalaci, servis a údržbu ručí za jimi zaviněné škody vyplývající z porušování a nedodržování předpisů a směrnic platných pro telehouse. Nedodržení předpisů a směrnic bude v jednotlivých případech kvalifikováno jako porušení smluvních podmínek s následným odstoupením od smlouvy ze strany poskytovatele a náhradou vzniklých škod.



V případě, že dojde k mimořádným událostem (zásahu nebo poškození zařízení jiného uživatele, výpadku napájení, apod.), způsobených bezprostředně při instalaci, servisu a provozu oprávněnými osobami uživatele, je jejich povinností okamžitě informovat dohledové pracoviště DCE.

### **Mimořádné události**

V souladu s Požárními a poplachovými směrnicemi v případě signalizace vyhlášení požárního poplachu na technologickém sále je třeba, aby všechny osoby okamžitě opustily prostor sálu DC. Tento prostor je vybaven automatickým stabilním hasicím zařízením s tlakovým hasicím plynem. V případě indikace požáru je oznamován poplach zvukovým návěstím. Po zaznění signálu musí každý bezpodmínečně zanechat veškerých činností a neprodleně prostor opustit, protože další setrvávání v tomto prostoru je životu nebezpečné (na cca 10min bude v prostoru technologického sálu omezeno množství kyslíku).

V případě jakýchkoliv havarijních stavů v prostorách DC je neřeší uživatelé sami, ale musí upozornit na tyto skutečnosti oprávněné osoby poskytovatele. Primárně se tyto skutečnosti ohlašují na dohledové pracoviště DCE nebo technikovi vykonávající servisní pohotovost: mobil: **778 133 266**, mail: **it@ktcz.eu**.

## **6 Technické zásady instalací**

Instalační a údržbové práce se provádějí zásadně po projednání v době určené pověřenou osobou poskytovatele tak, aby byly minimalizovány dopady případných negativních jevů na uživatele služeb.

Všechny osoby, provádějící instalační, servisní a údržbové práce v DCE, jsou povinny dodržovat závazné předpisy z oblasti bezpečnosti práce, protipožární ochrany, předpisy pro práci na elektrických zařízeních a vnitřní předpisy platné pro DCE dle kap. III tohoto Provozního řádu.

Obsazování otvorů v kabelovodech při zatahování chrániček, instalaci kabelů v chráničkách, na roštích pod zdvojenou podlahou, v kabelových šachtách a montáž antén je možno provádět pouze podle schválené dokumentace pod dohledem oprávněné osoby poskytovatele.

Bezpodmínečně se musí dodržovat přidělené otvory kabelovodů, trasy na roštích a stanovené barvy značení. Změna oproti schválené dokumentaci může být provedena jen po projednání a po souhlasu oprávněné osoby poskytovatele.

Při montáži kabelů na technologickém sále je nutné při instalaci kabelů pod dvojitou podlahu dodržet bezpečnostní požadavek – demontáž čtvercových podlahových desek zásadně neprovádět v celé šířce sálu najednou, ale postupně menší úseky a to vždy zásadně po dohodě s oprávněnou osobou poskytovatele.

Zvýšené opatrnosti je třeba dbát při demontáži podlahy vzhledem k jejímu zatížení zařízeními v jednotlivých skříních. Bez dozoru oprávněné osoby poskytovatele smí uživatel při případné demontáži čtvercových desek podlahy vyjmout na dobu nezbytně nutnou nejvíce dva sousední čtverce. Důvodem je kromě zachování stability

konstrukce celé podlahy i dodržení podmínek pro bezchybnou činnost klimatizační soustavy.

Napájecí a datové kabely přednostně přivádět do jednotlivých skříní spodními nebo horními otvory ve skříních.

Propojovací (datové) kabely budou přiváděny zpravidla nad skříněmi v roštu blíže zadní části skříně.

Skříně umístěné v řadách je nutno bočně sešroubovat (pro zpevnění a vyrovnání celé řady, především v horní části) ještě před montáží jednotlivých zařízení.

Kabelové rezervy neumísťovat volně, ale je nutno je vyvázat do skříně.

## 7 Dohledové pracoviště

Dohledové pracoviště DCE, respektive pověřená osoba poskytovatele, zajišťuje spolupráci s uživateli služeb, tj. zajišťuje zejména servis 1. úrovně, propojování okruhů, příjem hlášení poruch a jejich následnou lokalizaci a odstraňování. Celkově zodpovídá za provoz DC a všech jeho podpůrných systémů.

### **Provozní doba a kontakty dohledového pracoviště**

V pracovních dnech (po-pá) – dispečink: 7:00 – 21:00h

telefon: 464 600 641, mobil: 702 001 373, mail: dispecink@ktcz.eu.

Servisní pohotovost: mobil: 778 133 266, mail: it@ktcz.eu.

První úroveň servisu, zajišťovaná dohledovým pracovištěm, zahrnuje:

- zabezpečení řízeného vstupu do DC a selektivního přístupu do jeho jednotlivých prostor,
- vizuální kontrolu provozovaných zařízení,
- reset zařízení (na vyžádání uživatele, je-li smluvně ošetřeno),
- připojení/odpojení zařízení od napájení (na vyžádání uživatele, je-li smluvně ošetřeno) a
- další služby podle individuálně sjednaných podmínek s jednotlivými uživateli.

Dohledové pracoviště zabezpečuje dále součinnost s operátory sítí, na které telekomunikační okruhy zřízené v DC navazují. Odpovídá za zřízení, změny a zrušení okruhů mezi jednotlivými uživateli a operátory a za jejich technické parametry.

Dohledové pracoviště sleduje a vyhodnocuje úroveň kvality poskytovaných služeb.

U kolokačních služeb se za poruchu považuje výpadek provozu zařízení uživatele, způsobený nedodržením smluvních podmínek ze strany poskytovatele (výpadek napájení, nedodržení přípustného rozpětí parametrů prostředí, poškození zařízení neoprávněnou osobou).

U služby pronájmu propojovacích okruhů se za poruchu považuje výpadek provozu (přerušení okruhu, nadlimitní chybovost) každého propojení zvlášť.

## 8 Ohlašování změn a poruch

### Kontaktní místa

Adresa DC:	Trávník 2196, 560 02 Česká Třebová
Adresa pro doručování pošty:	Nádražní 115, 560 02 Česká Třebová
Tel.:	+420 222 742 367, +420 464 600 650
E-mail:	<a href="mailto:info@dcelbrus.cz">info@dcelbrus.cz</a>

### Změny poskytovaných služeb

Rozsah služeb poskytovaných DCE je předmětem Smlouvy o poskytování kolokačních služeb, uzavřené mezi uživatelem a poskytovatelem. Poskytované služby lze po dohodě mezi smluvními stranami změnit nebo rozšířit dodatkem k uzavřené smlouvě. Jednání o změnách služeb lze iniciovat:

- písemným návrhem oprávněné osoby uživatele,
- e-mailem s dohodnutým způsobem ověření,
- telefonicky s následným písemným potvrzením oprávněnou osobou uživatele nejpozději do 3 hod. před požadovaným termínem změny,
- zápisem z kontrolní schůzky oprávněných osob obou stran.

### Poruchy

Poruchami služby se v souladu s uzavřenou Smlouvou o poskytování kolokačních služeb rozumí takové mimořádné stavy, které způsobí změny dohodnutých podmínek pro poskytování služeb. Obecně se mohou vyskytnout poruchy dvojího druhu, a sice poruchy:

- **technické**, způsobené nedodržením stanovených technických parametrů služby včetně neplánovaného částečného nebo úplného přerušování poskytované služby,
- **organizační**, spočívající v nedodržení organizačních podmínek pro poskytování služby ze strany poskytovatele.

**Technické poruchy** se dělí na:

- **závady**, které způsobí snížení technické kvality při omezeném zachování poskytované služby. Při zachování provozu se závadou rozumí i přiměřené nedodržení kvalitativních parametrů provozu podpůrných systémů, mající za následek výpadek zařízení z provozu, tj. zejména pokud rozpětí minimální a maximální teploty, minimální a maximální relativní vlhkosti vzduchu ve skříních nebude odpovídat požadavkům normy ČSN ETS 300 019-1-3:1997 na prostředí třídy 3.1, hodnoty stejnosměrného napájení 48 V budou mimo tolerance +20%, -10%, střídavé napájení 230 V, přípojovací body pracovní a ochranné

uzemňovací soustavy nebudou v souladu s normami ČSN 33 0120, ČSN 33 2000-3:2003 a ČSN 33 2000-4:2003.

- **přerušeni**, zamezující poskytování služby krátkodobými výpadky se samovolným obnovováním služby, nebo delšími výpadky, způsobenými technickým stavem podpůrných systémů, napájecích a propojovacích okruhů,
- **havárie** s dlouhodobým přerušeni poskytované služby v důsledku závažného poškození podpůrných systémů poskytovatele, nebo v důsledku selhání služeb třetích stran, či vlivem přírodních vlivů.

**Organizační poruchy** ze strany poskytovatele jsou charakterizovány:

- nedodržením termínu pro uvedení služby do provozu, tj. nezajištěním přípravy skříní s vybavením podle Instalačního projektu pro instalaci zařízení a nezajištěním napájení pro montáž a provoz zařízení, nezajištěním podmínek pro montáž antén nebo instalaci kabelů, nebo nezprovozněním propojovacích okruhů v dohodnutém termínu,
- nedodržením termínů pro změnu služby, ukončení služby a plánované přerušeni služby
- porušením povinnosti ochrany a bezpečnosti, tj. nezajištěním pronajatých prostor oproti neoprávněným zásahům a zneužití a nezajištěním souladu parametrů pronájemných prostor s platnými normami a předpisy, týkajícími se bezpečnosti práce a požární bezpečnosti,
- neumožněním přístupu oprávněných osob uživatele do pronajatých prostor.

Poruchy uživatel ohlašuje na kontaktní místa DCE dle kap.7. V zájmu rychlého odstranění poruchy je důležité, aby se oprávněná osoba uživatele, která poruchu ohlašuje, řádně představila a sdělila druh poruchy, čas zjištění poruchy, co nejpřesnější popis poruchy a požadovaný způsob podání zpětné informace (telefonní číslo, mobilní telefon, elektronickou adresu) o lokalizaci a odstraňování poruchy. Poskytovatel má právo při lokalizaci a odstraňování poruchy požádat o spolupráci technicky způsobilé osoby uživatele.

Poskytovatel zahájí práce na odstraňování technických i organizačních poruch vždy neprodleně, nejpozději však u poruch oznámených:

- od 7,00 do 16,00 hodin pracovního dne do 1 (jedné) hodiny po oznámení,
- mimo pracovní dobu, tj. v době od 16,00 do 7,00 hodin následujícího dne a ve dnech pracovního volna nebo pracovního klidu, do 4 (čtyř) hodin od oznámení.

V individuální smlouvě o kvalitě poskytovaných služeb SLA mohou být sjednány odlišné maximální doby odezev na ohlášení poruchy nebo jiné zásahy požadované uživatelem.

DC odstraní poruchu vždy v době co nejkratší, nejdéle však do 5 pracovních dnů od ohlášení. V případě komplikovaných přerušeni či havárií může být doba odstranění výjimečně delší. Po dobu lokalizace a prací na opravě je poskytovatel povinen poskytovat uživateli průběžně informace o postupu prací.

## **9 Závěrečná ustanovení**

### **Změny provozního řádu**

Poskytovatel se zavazuje, že vždy v průběhu poskytování služeb předá uživateli novou aktuální verzi Provozního řádu, pokud v něm provede změnu, na což si jako poskytovatel vyhrazuje právo.