

Provozní řád datacentra MasterDC Praha

SPOLEČNOSTI MASTERDC S.R.O.

Adresa datacentra: Kodaňská 46, Praha 10, 101 00

1. Úvodní ustanovení

- 1.1. Provozní řád datacentra MasterDC Praha (dále jen „Provozní řád“ nebo „Řád“) upravuje podmínky pro pohyb osob a provoz v prostorách datacentra provozovaného společností MasterDC s.r.o. (dále jen „Poskytovatel“) na adrese Kodaňská 46, 101 00 Praha 10 v 1. NP.
- 1.2. Zákazníkem se pro účely tohoto Řádu rozumí subjekt, který má s Poskytovatelem uzavřenu Smlouvu o poskytování telekomunikačních služeb.
- 1.3. Návštěvníkem se pro účely tohoto Řádu rozumí buď osoba určená Zákazníkem, která je přímo uvedena na Seznamu oprávněných osob, nebo osoba, která přichází jako doprovod oprávněné osoby.
- 1.4. Kontakty na pracovníky Dohledového centra Poskytovatele:
telefon: +420 515 919 805, e-mail: support@master.cz.

2. Pravidla pro autorizaci osob

- 2.1. Oprávnění k přístupu osob k Technickému zařízení uděluje a spravuje Zákazník v zákaznickém informačním systému (admin.masterdc.com) v modulu „Správa osob a oprávnění“, konkrétně v sekci „Přístup do DC“. V této sekci jsou evidována jména a příjmení, čísla občanských průkazů nebo cestovních pasů osob pověřených Zákazníkem (dále jen „Oprávněné osoby“). Zákazník je povinen udržovat tyto záznamy v aktuálním stavu. U každé z Oprávněných osob může Zákazník navíc specifikovat, zda daná osoba je, či není oprávněna vstupovat do prostor datacentra s dalším doprovodem. U osob doprovázejících Oprávněné osoby budou osobní údaje včetně čísla občanského průkazu nebo cestovního pasu zaevidovány pracovníky Dohledového centra Poskytovatele v okamžiku autorizace.
- 2.2. Do datacentra mají přístup pouze Oprávněné osoby s platným oprávněním v sekci „Přístup do DC“ nebo osoby v jejich doprovodu (viz bod 2.1.). Jakékoli porušení těchto pravidel může mít za následek odstoupení od smlouvy ze strany Poskytovatele.

- 2.3. 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.

3. Přístup do datacentra

- 3.1. Datacentrum je Návštěvníkům přístupné nonstop (24 hodin denně, 7 dní v týdnu, 365 dní v roce).
- 3.2. Při vstupu do datacentra je nutná autorizace Návštěvníka. Zaměstnanci Dohledového centra v rámci ní kontrolují údaje z občanských průkazů nebo cestovních pasů s údaji uvedenými v zákaznické administraci v modulu „Správa osob a oprávnění“, konkrétně v sekci „Přístup do DC“. U osob doprovázejících Oprávněné osoby tyto údaje v okamžiku autorizace zaevidují.
- 3.3. V případě, že Návštěvník nemá platné oprávnění v sekci „Přístup do DC“, nebo nedoprovází Oprávněnou osobu, která je oprávněna vstupovat do datacentra s doprovodem, nebude Návštěvníkovi vstup do datacentra umožněn.
- 3.4. Po autorizaci je Návštěvník vpuštěn pracovníkem Dohledového centra 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.
- 3.5. Před vstupem do prostoru datacentra je Návštěvník povinen si nazout ochranné návleky, které jsou k dispozici v přístupové místnosti nebo při vstupu do datacentra.
- 3.6. V prostorách, kde je umístěno Technické zařízení, Návštěvník může vykonávat pouze činnosti, ke kterým je oprávněn Smlouvou.
- 3.7. Pohyb Návštěvníka v datacentru je monitorován kamerami, které sledují zaměstnanci Poskytovatele. Vstupem za viditelně označenou zónu sběru videozáznamu Návštěvník automaticky souhlasí se sběrem videozáznamu jeho osoby a úkonů Poskytovatelem. Bez předchozího písemného souhlasu Poskytovatele je fotografování či pořizování videozáznamů ze strany Návštěvníků zakázáno.
- 3.8. 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.
- 3.9. Návštěvník je oprávněn přistupovat do datacentra ke svému Technickému zařízení nebo si své Technické zařízení z datacentra odnášet pouze v případě, že má uhrazeny všechny závazky vůči poskytovateli.

- 3.10. Je zakázáno zanechávat ve společných prostorách datacentra jakákoli technická zařízení. Případný odpad z montážního materiálu (zbytky vodičů, obalů apod.) je Návštěvník povinen odkládat do nádob k tomu určených.
- 3.11. Je zakázáno vstupovat do prostoru datacentra s potravinami, nápoji, zvířaty, rozměrnými zavazadly nebo se zbraněmi, hořlavinami, výbušninami či jinak nebezpečnými předměty a látkami.
- 3.12. Osoby, o kterých se Poskytovatel domnívá, že jsou pod vlivem alkoholu nebo jiných omamných látek, nebudou do datacentra vpuštěny.
- 3.13. V celém objektu budovy 4D Center, Kodaňská 46, je přísný zákaz kouření a manipulace s ohněm.
- 3.14. V prostorách datacentra je instalováno stabilní hasicí zařízení s inertním plynem. Při jeho bezdůvodné aktivaci bude vzniklá škoda vymáhána po Zákazníkovi.
- 3.15. Návštěvník se smí zdržovat v prostorách datacentra jen po dobu nezbytně nutnou k vykonání prací, k jejichž provedení je oprávněn Smlouvou.
- 3.16. Svůj odchod z datacentra je Návštěvník povinen oznámit zaměstnanci Dohledového centra.
- 3.17. Zákazník má dle Smlouvy právo na vzdálený restart svého zařízení na telefonickou žádost po náležité autorizaci nebo přímo ze svého účtu v zákaznickém informačním systému. Restart 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.
- 3.18. Další práva a povinnosti Zákazníka jsou definovány ve Smlouvě a všech jejích součástech.

4. Využívání sdílených prostředků

- 4.1. V datacentru mají zákazníci k dispozici minimálně jeden pojízdný monitor a klávesnici (konzole), v administrativní místnosti stabilní monitor a klávesnici. Měřicí přístroje a další zařízení potřebná k servisu je možno zapojovat pouze do vyhrazených elektrických zásuvek mimo hlavní zálohované energetické okruhy.
- 4.2. Konzole tvoří nedílný celek a je zakázáno příslušenství mezi jednotlivými konzolemi přesunovat.
- 4.3. V případě zjištění závady na uvedeném příslušenství je povinností Zákazníka neodkladně o tomto informovat pracovníky Dohledového centra Poskytovatele.
- 4.4. Sdílené prostředky mají právo využívat všichni Návštěvníci datacentra.

- 4.5. V případě, že Zákazník potřebuje na svém zařízení provádět časově náročné úpravy přímo v datacentru, je třeba, aby je nahlásil Poskytovateli jeden pracovní den předem. V takovém případě mu Poskytovatel zajistí monitor a klávesnici pouze pro jeho potřebu.
- 4.6. V datacentru je možno využít pro připojení vlastního notebooku veřejnou wi-fi síť (SSID "MAI-PUBLIC", heslo k wi-fi "MasterDCWiFi") či nainstalované ethernetové zásuvky na zdech.

5. Pravidla pro umísťování klientských serverů

- 5.1. Umístit server může Zákazník až po podpisu smlouvy a nahlášení instalace pověřenému pracovníkovi Poskytovatele.
- 5.2. Server musí být umístěn do pozice, která byla pro server přidělena pracovníkem Poskytovatele. Jakákoliv změna pozice je možná pouze po předchozí písemné (včetně e-mailu nebo SMS) dohodě s Poskytovatelem.
- 5.3. Server musí být viditelně označen etiketou. Etiketa bude Návštěvníkovi předána při instalaci serveru. V případě, že klient etiketu neobdrží nebo dojde-li k jejímu zničení, označí server přidělenou IP adresou. Tuto skutečnost poté nahlásí písemně Poskytovateli.
- 5.4. Instalovat nové Technické zařízení smí Návštěvník ve sdílených rackových skříních nebo na policích pouze po předchozí domluvě s pracovníkem určeným Poskytovatelem.
- 5.5. Instalovat kabeláž mimo Smlouvou vyhrazený technologický prostor je přísně zakázáno.
- 5.6. Technologie umísťované do sdíleného prostoru (racková skříň, police) podléhají před umístěním nebo HW změně kontrolnímu měření Poskytovatele. Pokud budou překročeny mezní hodnoty stanovené normou ČSN 331600 ed.2, bude vyžadována od Zákazníka revizní zpráva k dané technologii.

6. Síťová bezpečnost

- 6.1. Zákazník smí na svých serverech ve sdílených segmentech využívat pouze IP adresní prostor přidělený pracovníky Poskytovatele. Není přípustné používat jiné IP adresy, jiné síťové masky ani privátní IP rozsahy. Veškeré změny na ethernetovém segmentu jsou zaznamenávány a archivovány.
- 6.2. Porušení tohoto pravidla bude mít za následek deaktivaci příslušného portu na přepínači Poskytovatele.

- 6.3. 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.
- 6.4. Není dovoleno spouštění DHCP serveru či IPv6 RA ve sdílených segmentech.
- 6.5. 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.
- 6.6. Je zakázáno používat přidělený adresní prostor mimo technologické prostory Poskytovatele vyjma písemně schválených výjimek.

7. Závěrečná ustanovení

- 7.1. Vstupem do prostor datacentra MasterDC je Návštěvník vázán tímto Provozním řádem.
- 7.2. Tento Provozní řád může být Poskytovatelem změněn. Aktuální verze Řádu je k dispozici také u vstupu do datacentra.
- 7.3. Tento Provozní řád nabývá platnosti a účinnosti dne 1.6.2026.