

č. 368/2013

ZMLUVA O POSKYTOVANÍ SLUŽIEB VEMA V4 CLOUD

č. 2013/151, č. MČ 368/2013

uzatvorená podľa § 269, odst. 2, zákona 513/1991 Zb. Obchodného zákonníka, v platnom znení (ďalej len „Obchodný zákonník“)

1 ZMLUVNÉ STRANY

1.1 UŽÍVATEĽ

Organizácia: mestská časť Bratislava-Staré Mesto
Adresa: Vajanského nábrežie 3, 814 21 Bratislava 1
Zastúpený: PhDr. Tatiana Rosová, starostka
IČO: 00603147
Pridelené číslo licencie: 12176

(ďalej v tejto zmluve len užívateľ)

1.2 POSKYTOVATEĽ

Organizácia: Vema, s.r.o.
Adresa: Prievozská 14/A, 821 09 Bratislava
Zastúpený: Ing. Michal Máčel, CSc., konateľ
Oprávnený konať
vo veciach zmluvy: Ing. Peter Vilem, riaditeľ
IČO: 31355374
Obchodný register: Okresný súd Bratislava I, oddiel Sro, vložka 5495/B

(ďalej v tejto zmluve len poskytovateľ).

2 PREAMBULA

- 2.1 Poskytovateľ týmto výslovne prehlasuje, že je výlučným vlastníkom licencií k aplikáciám VEMA, či oprávneným užívateľom licencií k aplikáciám vo vlastníctve tretích osôb poskytovaných poskytovateľom na využívanie vo Vema V4 Cloude (ďalej len Cloud) užívateľovi v rámci tejto zmluvy (ďalej „aplikácie“).

3 PREDMET ZMLUVY

- 3.1 Poskytovateľ sa týmto zaväzuje užívateľovi **zriadiť Cloudové služby na využívanie aplikácií Vema** a to spôsobom stanoveným ďalej v tejto zmluve, a užívateľ sa zaväzuje poskytovateľovi za zriadenie a ich užívanie platiť dohodnutú cenu podľa jednotlivých položiek bližšie uvedených v tabuľke v prílohe č.1 tejto zmluvy.

- 3.2 Užívateľ má oprávnenie využívať v rámci služieb Cloudu len aplikácie Vema dohodnuté v samostatnej zmluve o využívaní aplikácií formou služieb Vema V4 Cloud za podmienok uvedených v tejto zmluve a v Technických a prevádzkových podmienkach, ktoré sú prílohou č. 2 tejto zmluvy.
- 3.3 V Cloude bude mať užívateľ uložené dátové prostredia podľa prílohy č. 1.
- 3.4 Užívateľovi budú služby Cloudu poskytovateľom zriadené bez zbytočného odkladu po podpise tejto zmluvy a to za cenu stanovenú v čl. 7 tejto zmluvy. Zriadenie služieb v Cloude sa skladá z inštalácie komponentov potrebných pre bezpečnú prevádzku aplikačných služieb na 2 počítačoch užívateľa a z činností potrebných na strane Cloudu. Súčasťou zriadenia služby je tiež vydanie 2 kusov prístupových certifikátov zo strany poskytovateľa. Spôsob odovzdania týchto prístupových certifikátov poskytovateľom užívateľovi je stanovený ďalej v tejto zmluve.

4 ŠPECIFIKÁCIA APLIKAČNÝCH SLUŽIEB

- 4.1 Aplikácie podľa článku 2.1 sú spustené v Cloude a sú užívateľovi dostupné prostredníctvom internetu.
- 4.2 Užívateľ je súčasne s využívaním príslušných aplikácií oprávnený umiestňovať v Cloude svoje dáta, ktoré vznikajú spracovaním prostredníctvom ním využívaných aplikácií.

5 DOSTUPNOSŤ APLIKAČNÝCH SLUŽIEB

- 5.1 Garantovaná prevádzková doba Cloudu je stanovená v pracovných dňoch od 7:00 hod. do 19:00 hod.
- 5.2 V uvedenej garantovanej prevádzkovej dobe poskytovateľ garantuje užívateľovi plnú funkčnosť Cloudu podľa tejto zmluvy s výhradou možných výpadkov v rozsahu do 1 hod. mesačne.
- 5.3 Nad rámec takto poskytovateľom vyhradenej možnosti výpadkov vo funkčnosti Cloudu podľa bodu 5.2 v Prevádzkovej dobe môže ďalej dôjsť maximálne k dvom výpadkom o dĺžke maximálne 6 hod. za kalendárny rok.
- 5.4 Poskytovateľom je v celej hore uvedenej garantovanej prevádzkovej dobe zaistená technická dostupnosť Cloudu.
- 5.5 Mimo Prevádzkovej doby je využívanie služieb Cloudu spravidla možné bez obmedzenia, nie je však zo strany poskytovateľa garantované.

6 PRÁVA A POVINNOSTI ZMLUVNÝCH STRÁN

- 6.1 Poskytovateľ je povinný vyvíjať úsilie, aby všetky dáta Užívateľa umiestnené v Cloude boli chránené pred stratou, zničením či prípadným ich zneužitím.
- 6.2 Užívateľ obdrží pre zvýšenie bezpečnosti dát na vyžiadanie archívne kópie svojich dát v rozsahu podľa prílohy 2.



- 6.3 Poskytovateľ je súčasne povinný vytvoriť podmienky pre bezpečnú komunikáciu Užívateľa s Cloudom Poskytovateľa so zabezpečením dostatočnej preukázateľnosti identity Užívateľa.
- 6.4 Poskytovateľ je oprávnený na základe výzvy Užívateľa vykonať také protokolované zásahy do dát Užívateľa umiestnených na serveroch Poskytovateľa, ktoré povedú k odstráneniu problémových stavov, či nahliadnuť do týchto dát tak, aby mohla byť zo strany Poskytovateľa poskytnutá Užívateľovi efektívna konzultácia. Za takú výzvu sa považuje požiadavka zadaná cestou Call Centra Vema.
- 6.5 Ak to umožní situácia, je Poskytovateľ povinný Užívateľa upozorniť v predstihu na výpadok služby.
- 6.6 Užívateľ je povinný chrániť svoje prístupové certifikáty pred ich stratou a zneužitím tretími osobami.
- 6.7 Užívateľ nie je oprávnený poskytovať prístup ku Cloudu, ktorý užíva na základe tejto zmluvy, ďalej tretím osobám.

7 CENA A PLATOBNÉ PODMIENKY

- 7.1 Cena služieb Cloudu poskytovaných na základe tejto zmluvy sa skladá z poplatku za zriadenie služieb, a z poplatku za údržbu dátových prostredí uložených v Cloude.
- 7.2 Cena za zriadenie služby podľa čl. 3, odst. 4 tejto zmluvy, ktorá zahŕňa aj cestovné náklady Poskytovateľa s tým spojené, je stanovená vo výške 158 EUR.
- 7.3 Cena migrácie a prenos dát na V4 Cloud je 280 EUR.
- 7.4 Cena za údržbu a správu dátových prostredí Užívateľa v Cloude v rozsahu podľa odstavca 3. 3 tejto zmluvy je uvedená v prílohe č. 1.
- 7.5 V hore uvedenej cene služieb Cloudu podľa tejto zmluvy sú zahrnuté všetky činnosti Poskytovateľa pri správe a prevádzkovaní aplikácií v Cloude a správe dát Užívateľa v Cloude. V cene touto zmluvou poskytovaných služieb nie sú zahrnuté žiadne tu vyslovene neuvedené služby, ani iné plnenia.
- 7.6 Vydanie či odvolanie certifikátu je spoplatňované podľa platného cenníka Poskytovateľa.
- 7.7 Cena za služby bude Poskytovateľom vyúčtovaná Užívateľovi za obdobie troch mesiacov dopredu, a to vždy na základe Poskytovateľom vystavenej faktúry so splatnosťou 30 dní. Faktúra musí mať náležitosti daňového dokladu podľa zákona.
- 7.8 Všetky tu uvedené ceny sú vždy bez DPH.
- 7.9 Všetky platby budú potom Užívateľom poukázané na účet Poskytovateľa uvedený na faktúre.
- 7.10 Poskytovateľ je oprávnený pre každý ďalší rok upraviť hore stanovené ceny o mieru nárastu spotrebiteľských cien za služby tak, ako budú pre konkrétne obdobie štatisticky zisťované a oficiálne zverejňované Slovenským štatistickým úradom v hromadných oznamovacích prostriedkoch.
- 

8 SANKCIE

- 8.1 V prípade omeškania Užívateľa s úhradou ceny za služby je Užívateľ povinný uhradiť Poskytovateľovi úrok z omeškania vo výške 0,05% z dlžnej čiastky za každý deň omeškania.
- 8.2 V prípade omeškania Poskytovateľa s aktualizáciou aplikácií podľa čl. 6 ods. 2 je Poskytovateľ povinný uhradiť Užívateľovi zmluvnú pokutu vo výške 1% zo štvrtročného poplatku za využívanie zastaralej aplikácie za každý deň omeškania.

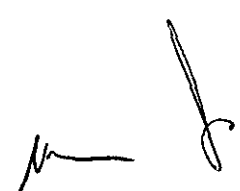
9 DOBA TRVANIA ZMLUVY

- 9.1 Táto zmluva sa uzatvára na dobu 12 mesiacov s možnosťou automatického predĺženia. V prípade, že Užívateľ písomne neoznámí minimálne 2 mesiace vopred, že ukončuje túto zmluvu, zmluva sa automaticky predlžuje o 12 mesiacov.
- 9.2 Zmluvu je možné ukončiť výpoveďou. Výpovedná lehota činí 3 mesiace a začína plynúť prvým dňom mesiaca nasledujúceho po mesiaci, v ktorom bola druhej zmluvnej strane doručená písomná výpoveď.
- 9.3 Poskytovateľ je rovnako oprávnený od tejto zmluvy písomne odstúpiť s účinnosťou ku dňu doručenia tohto odstúpenia Užívateľovi, ak Užívateľ hrubým spôsobom porušuje túto zmluvu, najmä ak je v omeškaní so zaplatením ceny dlhšie ako 30 dní.
- 9.4 Užívateľ je tiež oprávnený od tejto zmluvy písomne odstúpiť s účinnosťou ku dňu doručenia tohto odstúpenia Poskytovateľovi, ak Poskytovateľ hrubým spôsobom porušuje túto zmluvu, najmä ak dôjde zo strany Poskytovateľa k dlhodobému a opakovanému porušeniu dostupnosti aplikačných služieb.
- 9.5 Výpoveď či odstúpenie od tejto zmluvy sa považujú za doručené na adresu druhej zmluvnej strany uvedenej v tejto zmluve prevzatím doporučenej zásielky príslušným adresátom alebo tretím dňom odo dňa jej vrátenia poštou ako nedoručenej späť odosielateľovi.

10 OCHRANA DÁT UŽÍVATEĽA

- 10.1 Poskytovateľ sa zaväzuje Užívateľovi k tomu, že bude dbať na to, aby pri poskytovaní služieb Cloudu podľa tejto zmluvy nedošlo k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu tretích osôb k osobným údajom Užívateľa, ktoré používajú ochranu podľa zák. 428/2002 Zb., o ochrane osobných údajov.
- 10.2 Poskytovateľ sa ďalej zaväzuje Užívateľovi zachovávať mlčanlivosť o všetkých skutočnostiach, o ktorých sa dozvie v súvislosti so správou dát Užívateľa, ktoré sú aj obchodným tajomstvom Užívateľa v zmysle ust. § 17 a nasl. Obchodného zákonníka, a náleží im teda patričná právna ochrana.

11 PRÍSTUPOVÉ CERTIFIKÁTY

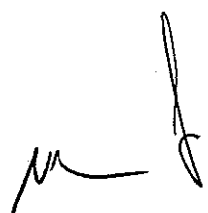
- 11.1 Poskytovateľ vydá pri zriadení služby Užívateľovi prístupové oprávnenia (certifikáty).
- 

- 11.2 Certifikáty budú vydané Poskytovateľom vždy výhradne na základe písomnej žiadosti Užívateľa. Žiadosť musí byť doručená doporučeným listom alebo preukázateľne odovzdaná osobne.
- 11.3 Certifikát bude Užívateľovi vždy zaslaný doporučenou zásielkou prostredníctvom pošty na adresu sídla Užívateľa uvedenej v tejto zmluve, alebo bude odovzdaný osobne proti podpisu oprávnenej osoby Užívateľa.
- 11.4 Pre prípad porušenia povinností Užívateľa chrániť svoje certifikáty je Poskytovateľ zbavený všetkej zodpovednosti za prípadné zneužitie, stratu či poškodenie dát Užívateľa.
- 11.5 Ak zistí Užívateľ možné zneužitie certifikátu, je oprávnený certifikát dočasne zablokovať a je povinný bezodkladne vyzvať Poskytovateľa k odvolaniu takého certifikátu.
- 11.6 Poskytovateľ je povinný vydať Užívateľovi nový alebo ďalší certifikát, avšak iba na jeho písomnú žiadosť vo forme riadne vyplneného štandardného formulára Poskytovateľa. Žiadosť musí byť doručená doporučeným listom alebo preukázateľne odovzdaná osobne.

1.2 ODOVZDANIE A PREVZATIE DÁT

- 12.1 Po ukončení tejto zmluvy je Poskytovateľ povinný vyzvať Užívateľa k prevzatiu jeho dát doteraz umiestnených v Cloude, a to v lehote do 10 dní od doručenia takto učinenej výzvy. Vydanie dát Poskytovateľom a ich prevzatie Užívateľom bude uskutočnené na adrese sídla Poskytovateľa uvedenej v tejto zmluve, a tieto dáta budú umiestnené na CD alebo obdobných nosičoch, ak sa nedohodnú zmluvné strany preukázateľne inak.
- 12.2 Výzva k prevzatiu dát sa považuje za doručeníu na adresu Užívateľa uvedenú v tejto zmluve prevzatím doporučenej zásielky Užívateľom alebo tretím dňom odo dňa jej vrátenia poštou ako nedoručenej späť Poskytovateľovi.
- 12.3 Okamihom omeškania Užívateľa s prevzatím týchto dát súčasne zanikajú všetky zákonné či zmluvné zodpovednosti Poskytovateľa k náhrade škody v prípade straty či zničenia týchto dát.
- 12.4 Po uplynutí lehoty k vyzdvihnutiu dát je Poskytovateľ oprávnený tieto dáta umiestené na CD alebo obdobných nosičoch zaslať Užívateľovi na jeho adresu uvedenú v tejto zmluve, a to prostredníctvom pošty doporučenou zásielkou.

1.3 ZÁVEREČNÉ USTANOVENIA

- 13.1 Všetky zmeny tejto zmluvy môžu byť vykonané písomne, a to formou číslovaných dodatkov podpísaných zástupcami obidvoch zmluvných strán.
- 13.2 Podrobnosti vzájomnej elektronickej komunikácie medzi Poskytovateľom a Užívateľom môžu byť ďalej upravené v Technických a prevádzkových podmienkach, ktoré sú prílohou č. 2 tejto zmluvy.
- 

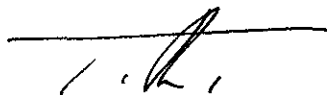
- 13.3 Prílohu č. 1 tejto zmluvy je možné meniť po vzájomnej dohode na návrh ktorejkoľvek strany. Pokiaľ Užívateľ do 14 dní od doručenia návrhu zmeny prílohy č. 1 nevyjadří súhlas, resp. nezašle pripomienky k navrhovanému zneniu, návrh zmeny prílohy č. 1 zaniká.
- 13.4 Prílohu č. 2 tejto zmluvy je Poskytovateľ oprávnený upravovať tak, aby ju udržoval v súlade najmä s bezpečnostnými, technickými a prevádzkovými potrebami.
- 13.5 V prípade vyššej moci je každá strana zbavená svojich záväzkov z tejto zmluvy a akékoľvek nedodržanie (celkové alebo čiastočné) alebo omeškanie v plnení akéhokoľvek zo záväzkov uloženého touto zmluvou ktoroukoľvek zo zmluvných strán, bude tolerované.
- 13.6 Nevynútiteľnosť alebo neplatnosť ktoréhokoľvek článku, odstavca, pododstavca alebo ustanovenia tejto zmluvy neovplyvní vynútiteľnosť alebo platnosť ostatných ustanovení tejto zmluvy. V prípade, že akýkoľvek takýto článok, odstavec, pododstavec alebo ustanovenie tejto zmluvy by malo z akéhokoľvek dôvodu stratiť platnosť (najmä z dôvodu rozporu s aplikovateľnými zákonmi a ostatnými právnymi normami), vykonajú zmluvné strany konzultácie a dohodnú sa na právne prijateľnom spôsobe vykonania zámerov obsiahnutých v takej časti zmluvy, ktorá stratila platnosť.
- 13.7 Neoddeliteľnou súčasťou tejto zmluvy sú jej prílohy:
Príloha č. 1: Využívané aplikácie, cena za ich mesačné užívanie a ostatné čerpané služby
Príloha č. 2: Technické a prevádzkové podmienky platné ku dňu podpisu zmluvy.
- 13.8 Zmluvné strany tejto zmluvy prehlasujú, že sa riadne oboznámili s jej obsahom, ktorý zodpovedá ich pravej a slobodnej vôli, učinenej nie v tiesni či za inak nápadne nevýhodných podmienok a na dôkaz tohto pripájajú vlastnoručné podpisy.

V Bratislava dňa: 09 OKT. 2013

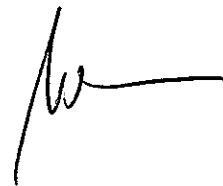
V Bratislave dňa: 27 SEP. 2013

mestská časť
Bratislava-Staré Mesto

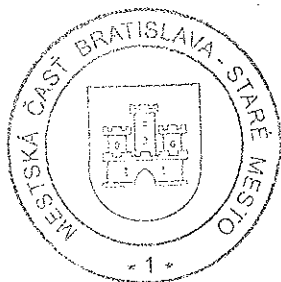
Vema, s. r. o.



PhDr. Tatiana Rosová
starostka



Ing. Peter Vilem
riaditeľ



Vema® ®

Vema, s. r. o.
Prievozská 14/A, 821 09 Bratislava
tel: 02-20 510 900, DIČ: 20 202 914 71



PRÍLOHA

č. 1 k zmluve č. 2013/151

verzia 1

Počet využívaných dátových prostredí a mesačná cena tejto služby

Dátové prostredie	Počet	Cena za mesiac
Prevádzkové	2	70 €
Testovacie a iné	4	0 €

Zriadenie služby Vema V4 Cloud	Cena/ks	ks	Celkom
Základný balíček (inštalácia na 5 PC, zaškolenie, cestovné)	158 €	1	158 €
Poplatok za certifikáty	36 €	2	72 €

Ďalšie poplatky jednorázové:

Služba	Cena za službu
migrácia dát na V4 Cloud	280 €

Všetky ceny sú bez 20% DPH.

V Bratislava dňa: 09 OKT. 2013

V Bratislave dňa: 27 SEP. 2013

Mestská časť
Bratislava-Staré Mesto

Vema, s. r. o.

PhDr. Tatiana Rosová
starostka



Ing. Peter Vilem
riaditeľ

Vema®

Vema, s. r. o.
Prievozská 14/A, 821 09 Bratislava
tel: 02-20 510 900, DIČ: 20 202 914 71

Technické a prevádzkové podmienky **služby Vema V4 Cloud**

v. 1.0 z 1. apríla 2012

1. Prevádzkové podmienky

1.1 Minimálna konfigurácia HW

HW konfigurácia počítača užívateľa musí vždy spĺňať doporučené minimum pre použitý operačný systém vydávané výrobcom operačného systému. Ďalej sa vyžaduje minimálne 500 MB voľného miesta na pevnom disku pre inštaláciu nevyhnutného programového vybavenia, a minimálne jeden voľný USB port pre pripojenie média s certifikátom.

1.2 Podporované operačné systémy

32-bitové verzie operačných systémov: Microsoft Windows XP SP3, Windows Vista SP2, Windows 7 SP1 a 64-bitové verzie: Windows Vista SP2, Windows 7 SP1 – všetky s českým alebo slovenským miestnym a jazykovým nastavením systému. Pri týchto operačných systémoch je nutné mať nainštalovaný Microsoft Internet Explorer vo verzii 7, 8, alebo 9. V prípade použitia voliteľných doplnkov Vema, ako je napríklad Excelent a ďalšie, je nutné mať nainštalovaný Microsoft Office 97 SR2b CZ, Office 2000 CZ, Office XP CZ, Office 2003 CZ, Office 2007 CZ alebo 32-bit verzia Office 2010 CZ. V systéme musí byť funkčný Microsoft Installer.

Na iných než vyššie uvedených operačných systémoch nie je služba V4 Cloud podporovaná.

1.3 Parametre pripojenia k internetu

Pre pripojenie do systému V4 Cloud je nutné internetové pripojenie s rýchlosťou min. 64 kb/s s plne funkčným systémom pre preklad doménových názvov (DNS). Pri prístupe viacerých klientov je nutná primerane vyššia prenosová rýchlosť.

Poskytovateľ nepreberá žiadne záruky za pripojenie užívateľa k internetu. V prípade potreby riešenia problémov s pripojením k internetu a následným pripojením k službe V4 Cloud sa jedná o platenú službu podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa.

1.4 Konfigurácia pripojenia k Vema V4 Cloud

Konfiguráciu pripojenia k systému V4 Cloud vykonajú pracovníci Poskytovateľa pri zriadení služby. Do tejto konfigurácie je zakázané akýmkoľvek spôsobom zasahovať.

Za žiadne iné inštalácie nepreberá Poskytovateľ žiadne záruky.

Opätovné sprevádzkovanie služby bude hradené podľa platného cenníka.

1.5 Inštalované programové vybavenie

Užívateľ je pre užívanie služby V4 Cloud povinný mať nainštalované programové vybavenie, ktoré je obsahom aktuálneho inštaláčného balíčka klientskej časti V4 Cloud distribuovaným Poskytovateľom.

Toto programové vybavenie bude užívateľovi nainštalované pri zriadení služby. Aktualizácia tohto programového vybavenia je štandardne vykonávaná automaticky pomocou služby Automatické aktualizácie podľa prednastaveného inštaláčného plánu. Užívateľ je povinný túto aktualizáciu vždy umožniť.

Inštaláciu je potrebné vykonávať pod účtom, ktorý má na počítači dostatočné oprávnenia (Lokálny administrátor, prípadne Power User).

1.6 Konfigurácia Firewallu

V prípade použitia firewallu na strane užívateľa je nutné mať pre prevádzku V4 Cloud nastavené nasledujúce:

- Možnosť naviazania TCP spojenia (porty 4147 a 443) na cieľový rozsah IP adries 213.151.65.193 - 213.151.65.254
- Možnosť naviazania TCP spojenia (port 4112) na adresu support.vema.cz pre zabezpečenie funkčnosti automatických aktualizácií klientskych aplikácií Vema.
- Povolíť prístup na Zákaznícky web spoločnosti Vema na adrese <https://zakaznik.vema.cz>
- Povolíť prístup na web spoločnosti Vema na adrese <http://www.vema.cz>

1.7 Automatické aktualizácie

Automatické aktualizácie udržiavajú všetko potrebné k prevádzkovaniu služby V4 Cloud na strane užívateľa v aktuálnom stave. Pred aktualizáciou dôjde k stiahnutiu aktuálnych verzií a následnej aktualizácii. Doba sťahovania je závislá na rýchlosti pripojenia užívateľa k internetu. Vždy pred vykonaním aktualizácie je užívateľ vyzvaný, či si aktualizáciu praje vykonať.

Pre inštaláciu aktualizácií je potrebné zabezpečiť, aby boli vykonávané užívateľom, ktorý má na počítači dostatočné oprávnenia (Lokálny administrátor, prípadne Power User).

1.8 Portál Vema V4 Cloud

Užívatelia Portálu služby Vema V4 Cloud môžu oznámiť spoločnosti Vema zoznam IP adries, z ktorých budú na portál prístupovať. Z iných adries než takto explicitne vymenovaných potom nebude prístup umožnený.

2. Certifikáty a certifikačná politika

2.1 Použitie certifikátov

Prístup k službe V4 Cloud a všetka záväzná elektronická komunikácia s poskytovateľom je z dôvodu zabezpečenia preukaznej identity užívateľa a zabezpečenia bezpečnosti a ochrany dát vykonávaná výhradne s pomoci certifikátov. Platnosť certifikátov je obmedzená výhradne pre potreby služby V4 Cloud.

Certifikáty slúžia najmä pre:

1. prihlásenie k službe V4 Cloud pomocou bezpečného kanálu SSL,
2. v niektorých prípadoch i pre zasielanie a prijímanie podpísanej elektronickej pošty pri komunikácii s poskytovateľom.

2.2 Vydanie certifikátov

Vydavateľom týchto certifikátov je certifikačná autorita Vema CA. Užívateľ pri zriaďovaní služby V4 Cloud dostane požadovaný počet certifikátov na elektronickom médiu. Médium je obmedzené opakovanou použiteľnosťou. Cena vydania certifikátov sa riadi sadzbou podľa aktuálneho cenníku poskytovateľa.

Z dôvodov bezpečnosti je platnosť certifikátov obmedzená na 3 roky. Po vypršaní požiadavky užívateľ poskytovateľa o vydanie následného certifikátu.

Certifikát na elektronickom médiu bude užívateľovi vždy zaslaný doporučenou zásielkou prostredníctvom pošty na adresu sídla užívateľa, alebo bude odovzdaný osobne proti podpisu oprávnenej osoby užívateľa.

2.3 Typy certifikátov

Certifikáty sú podľa požiadavky užívateľa vedené dvojakým spôsobom:

1. **Osobný certifikát vydaný na meno**
Osobný certifikát sa vydáva vždy na meno konkrétneho pracovníka užívateľa a je neprenosný. Certifikát je viazaný vždy iba s danou osobou a v prípade ukončenia jej práce so službou V4 Cloud je nutné požiadať poskytovateľa o odvolanie certifikátu. Tento variant je bezpečnejší a zabezpečuje plnú preukázateľnosť a osobnú zodpovednosť za použitie certifikátu.
2. **Certifikát vydaný na rolu**
Certifikát na rolu (pracovné zaradenie) sa vydáva na obecnú rolu voči službe V4 Cloud a je prenosný na osobu vystupujúcu v danej roli. Certifikáty na rolu nesmú byť používané viacerými osobami súčasne. Užívateľ je plne zodpovedný za evidenciu používania certifikátov na rolu konkrétnymi osobami.

2.4 Odvolanie certifikátov

V prípade straty či hrozby zneužitia certifikátov v dobe jeho platnosti užívateľ bezodkladne požiada poskytovateľa o odvolanie certifikátu. Takýto certifikát bude čo najrýchlejšie, najneskôr však v priebehu druhého pracovného dňa od podania žiadosti o odvolanie poskytovateľom odvolaný a nebude už poskytovateľom ďalej akceptovaný pre účely akejkoľvek

komunikácie. Poskytovateľ nenesie žiadnu zodpovednosť za škody spôsobené zneužitím neodvolaných certifikátov a to až do doby technickej realizácie odvolania.

Odvolanie certifikátu je spoplatňované podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa.

2.5 Žiadosť o vydanie certifikátu

Žiadosti o vydanie certifikátov sa prijímajú výhradne na základe štandardného formulára zaslaného doporučeným listom. Žiadosť musí byť podpísaná štatutárnym zástupcom užívateľa.

2.6 Žiadosť o vydanie následného certifikátu

Najneskôr 15 dní pred uplynutím doby platnosti požiadavky užívateľ poskytovateľa o vydanie nového certifikátu. Certifikát je vydaný za rovnakých podmienok a rovnakým spôsobom ako prvý certifikát.

2.7 Žiadosť o odvolanie certifikátu

Žiadosť o odvolanie certifikátu je možné podať telefonicky na Call Centrum Vema alebo faxom na faxové číslo poskytovateľa zverejnené na jeho webových stránkach.

Na základe takejto žiadosti bude certifikát na dobu štrnástich dní od doručenia žiadosti dočasne odvolaný. Užívateľ je následne povinný doručiť poskytovateľovi osobne alebo doporučeným listom písomne štatutárnym zástupcom podpísanú žiadosť o odvolaní certifikátu na štandardnom formulári. Na základe takejto žiadosti je poskytovateľ povinný trvale zrušiť platnosť certifikátu najneskôr nasledujúci pracovný deň. Ak nebude žiadosť o trvalé odvolanie certifikátu doručená najmenej dva pracovné dni pred ukončením štrnásťdňového dočasného odvolania, môže poskytovateľ certifikát obnoviť.

3. Podpora a dostupnosť služby

3.1 Aplikačná a technická podpora

Podpora užívateľov služby prebieha najmä prostredníctvom Zákazníckeho webu na adrese <https://zakaznik.vema.cz>, na ktorý všetci užívatelia musia mať zriadený prístup. Prístup na Zákaznícky web vyžaduje prvotnú registráciu a je následne chránený menom a heslom.

Aplikačná a technická podpora je dostupná prostredníctvom Call Centra Vema telefonicky či pomocou webového formulára.

Aplikačná podpora je poskytovaná v pracovných dňoch od 8.00 do 17.00 a zahŕňa riešenie prípadných problémov spojených s užívaním aplikácií podľa požiadaviek užívateľa.

Aktuálne informácie sú oznamované na Zákazníckom webe a upozorňovanie na ne prebieha cestou Správ Vema v klientovi Vema. Zákazník je povinný tieto správy prijímať a mať funkčný prístup na Zákaznícky web.

3.2 Skúška dostupnosti služby

Dostupnosť služby je možné kedykoľvek zistiť bežným internetovým prehliadačom na adrese Zákazníckeho webu <http://zakaznik.vema.cz>. Na tejto adrese sú rovnako zverejňované informácie o plánovaných zmenách v dostupnosti služby či iných súvisiacich skutočnostiach spojených s prevádzkou služby.

4. Dátové prostredia

4.1 Využívané dátové prostredia

Užívateľ má vždy okrem zmluvne stanoveného počtu dátových prostredí k dispozícii dve ďalšie dátové prostredia pre testovacie a iné účely.

Zákazník si nad rámec zmluvy môže vyžiadať ďalšie dátové prostredie (napr. so stavom ku koncu kalendárnych rokov a pod.). Tieto prostredia sú spoplatnené podľa cenníka.

5. Zálohovanie a archivácia

5.1 Zálohovanie

Zálohovanie je proces, ktorý prebieha mimo Prevádzkovú dobu spravidla v neskorších nočných hodinách a nasnímané zálohy sa ukladajú na bezpečnom mieste. Doba uskladnenia jednotlivých záloh je závislá predovšetkým na type zálohy a to nasledovne:

1. Denná záloha – doba uskladnenia je minimálne 1 mesiac, za dennú zálohu sa považuje každá záloha vykonaná v noci po pracovnom dni;
2. Týždenná záloha – doba uskladnenia je minimálne 2 mesiace, za týždennú zálohu sa považuje každá záloha vykonaná v noci z piatku na sobotu;
3. Mesačná záloha – doba uskladnenia je minimálne 1 rok, za mesačnú zálohu sa považuje každá záloha vykonaná v noci medzi posledným a prvým dňom v mesiaci;
4. Ročná záloha – doba uskladnenia je minimálne 2 roky, za ročnú zálohu sa považuje každá záloha vykonaná v noci z 31.12 na 1.1 nasledujúceho roka.

5.2 Archivácia

Archiváciu dátových prostredí si môžu užívatelia sami vykonať pomocou aplikácie Vema Správca. Archiváciu je možné vytvárať v ktoromkoľvek okamihu podľa potrieb zákazníka. Archiváciu je vhodné vytvárať pred operáciami, ktoré výrazne zasahujú do dát. Archív sa ukladá na serveroch V4 Cloud.

Maximálny limit veľkosti uložených archívov je desaťnásobok veľkosti dátového prostredia. Archívy nad tento limit môžu byť spoplatnené.

5.3 Obnova dát

Obnovu dát z archívov vytvorených pomocou funkcie archivácia v programe Vema Správca si môžu užívatelia vykonávať sami - bez ďalších spoplatnení. V prípade, že užívateľ požaduje obnovu dát urobených pri zálohovaní, musí sa obrátiť so žiadosťou na

poskytovateľa. Takáto žiadosť musí spĺňať požiadavky záväznej komunikácie definované v kapitole „Komunikácia medzi poskytovateľom a užívateľom“ a je spoplatnená podľa cenníka poskytovateľa.

5.4 Zasielanie archívov užívateľom

Poskytovateľ zašle vždy na vyzvanie a to až štyrikrát ročne užívateľovi na CD alebo obdobnom médiu úplný archív jeho dát a to vždy doporučeným listom do sídla organizácie. Súčasťou výzvy užívateľa musí byť jednoznačná identifikácia archívu či archívov, ktorý si praje zaslať. Zaslanie týchto štyroch archívov je súčasťou bežnej ceny služby V4 Cloud.

Užívateľ si v prípade potreby môže zažiadať i o zaslanie ďalších archívov mimo tento interval vrátane zaslania archívu elektronickou poštou, ak je také zaslanie technicky možné. Tieto služby sú spoplatňované podľa aktuálneho cenníka poskytovateľa.

6. Komunikácia medzi poskytovateľom a užívateľom

6.1 Nezáväzná komunikácia

Nezáväzná komunikácia prebieha telefonicky a elektronickou poštou. Touto formou sú doručované menej významné oznámenia a sú poskytované konzultácie. Formuláre na webových stránkach poskytovateľa sa rovnako, ak nie je povedané inak, považujú za nezáväznú komunikáciu.

6.2 Záväzná komunikácia

Za záväznú komunikáciu sa považujú písomné dokumenty doručené doporučenou poštou, elektronickou poštou s elektronickým podpisom komerčným certifikátom vydaným akreditovanou certifikačnou autoritou alebo certifikačnou autoritou Vema CA, či cestou dátovej schránky.

6.3 Správy Vema a správy RSS

Užívatelia sú informovaní o nových verziách aplikácií Vema, o ďalších produktoch nutných k fungovaniu služby V4 Cloud, o plánovaných výlukách vo fungovaní služby a o novinkách a zmenách vo fungovaní služby V4 Cloud cestou Správ Vema.

Rovnaké informácie je možné prijímať bežnou RSS čítačkou zo Zákazníckeho webu z kanálu Prevádzka V4 Cloud a kanálov podriadených.

Užívatelia sú povinní Správy Vema alebo správy RSS sledovať.

6.4 Kontakty Poskytovateľa

Aktuálna verzia kontaktných informácií je k dispozícii na webových stránkach www.vema.sk v sekcii Kontakty.